

介護支援専門員 実務研修

第7章 ① ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術

受付及び相談並びに契約



田中ケアサービス(株)高月支援センター 稲葉光太郎
居宅介護支援事業所むべの里 高島早苗

介護支援専門員 実務研修受講試験



アイスブレイク(^^♪

- ① 自己紹介(氏名・所属・本日のお題)
- ② 司会・記録を決める



本科目の目的

- ・ 受付及び初期面接相談、契約の場面で求められる実践的な技術を修得する。

本科目の修得目標

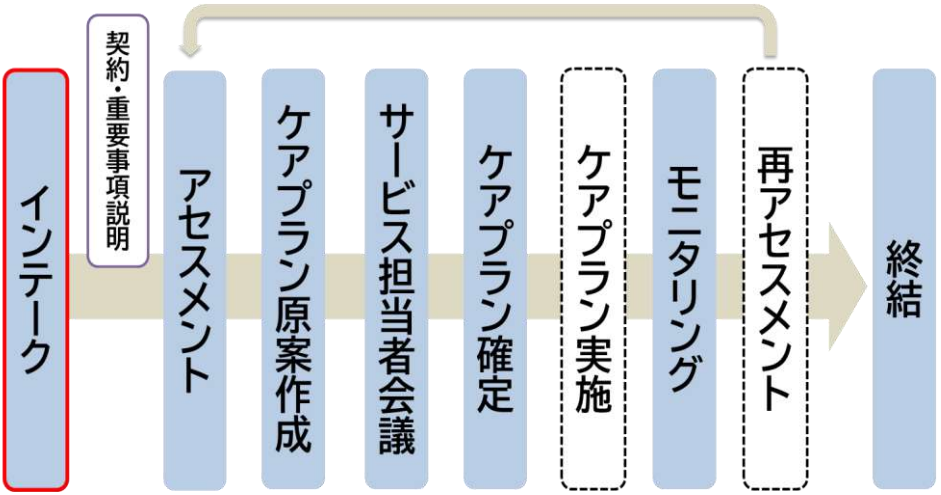
P236

- ① インテークの意義と目的について説明できる。
- ② 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点について説明できる。
- ③ 利用者及び家族との信頼関係の構築の重要性について説明できる。
- ④ 契約行為を行うにあたっての留意事項について説明できる。
- ⑤ 契約の仕組みが利用者主体であることの意義と仕組みについて説明できる。
- ⑥ 利用者の状況に合った面接に必要な情報や書類の準備を実施できる。

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解

P236

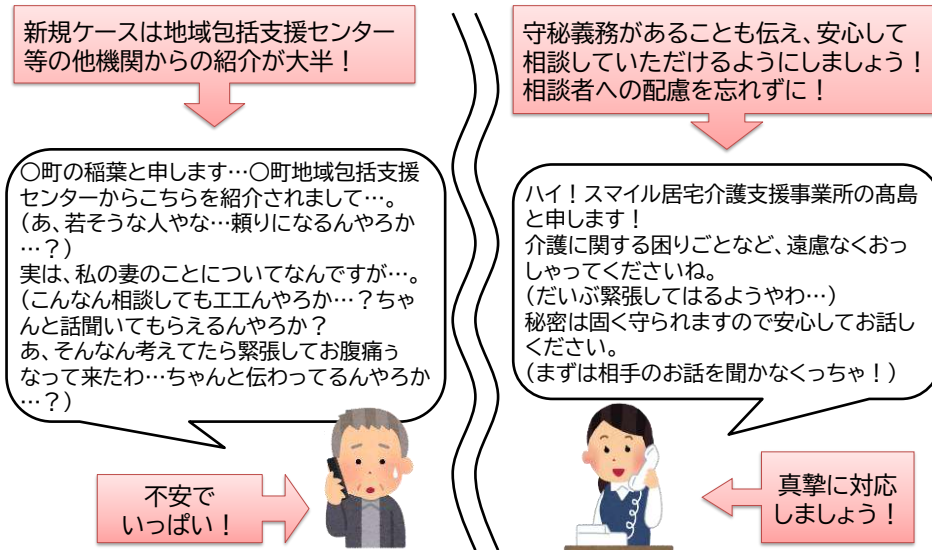
【ケアマネジメントプロセス】



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P237

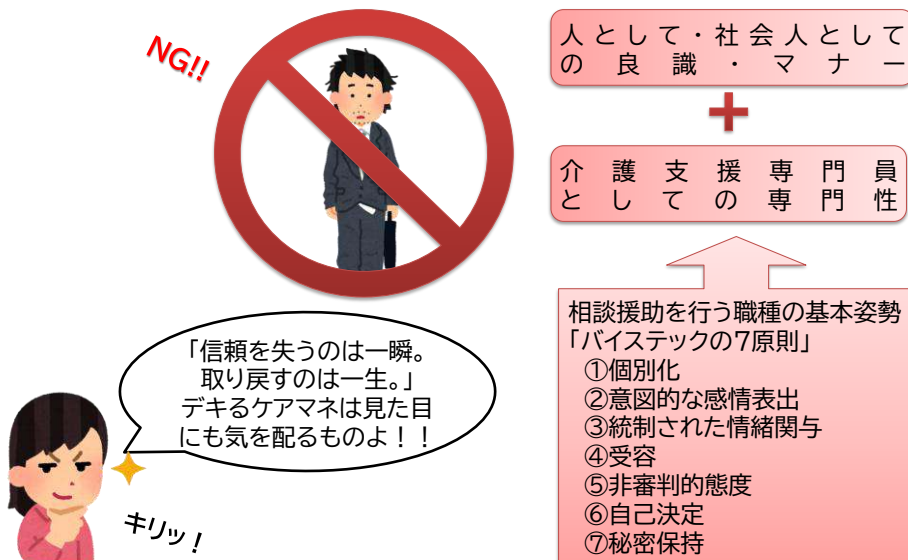
1. ケースの発見・受付(Mission 1「初めての出会い」)



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P237

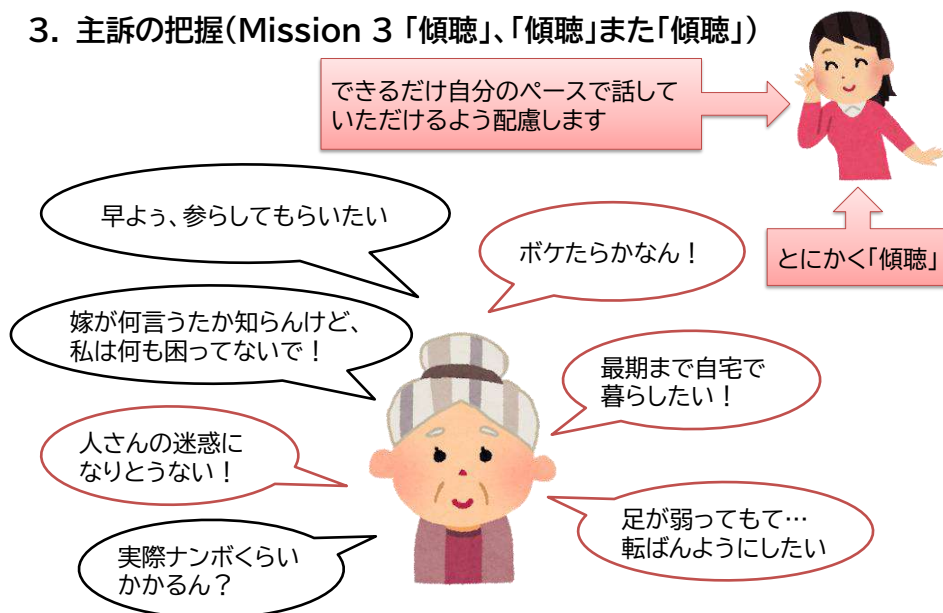
2. 信頼関係の構築(Mission 2「ケアマネ“も”見た目が9割」)



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P238

3. 主訴の把握(Mission 3「傾聴」、「傾聴」また「傾聴」)



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P238

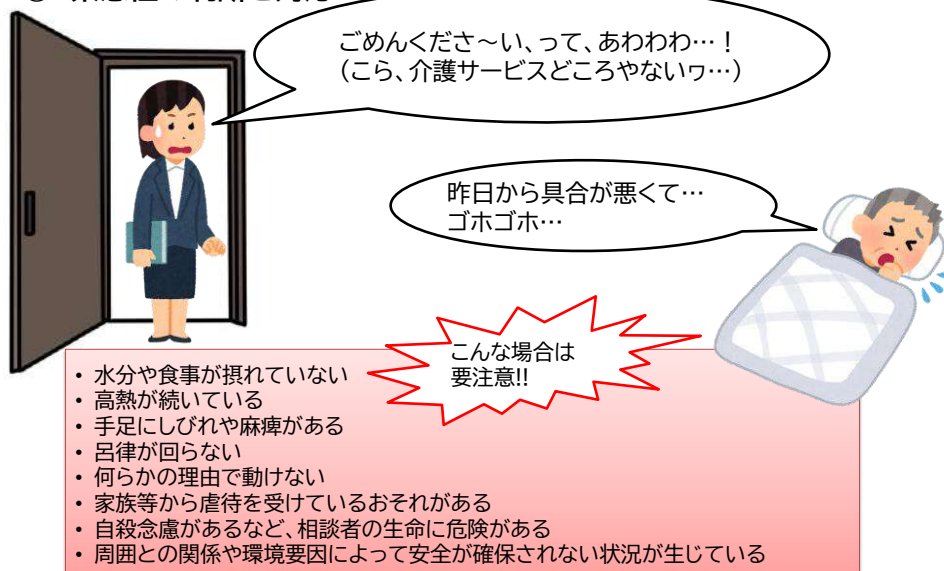
4. スクリーニング(Mission 4「“ふるい”にかけろ！」)



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P238

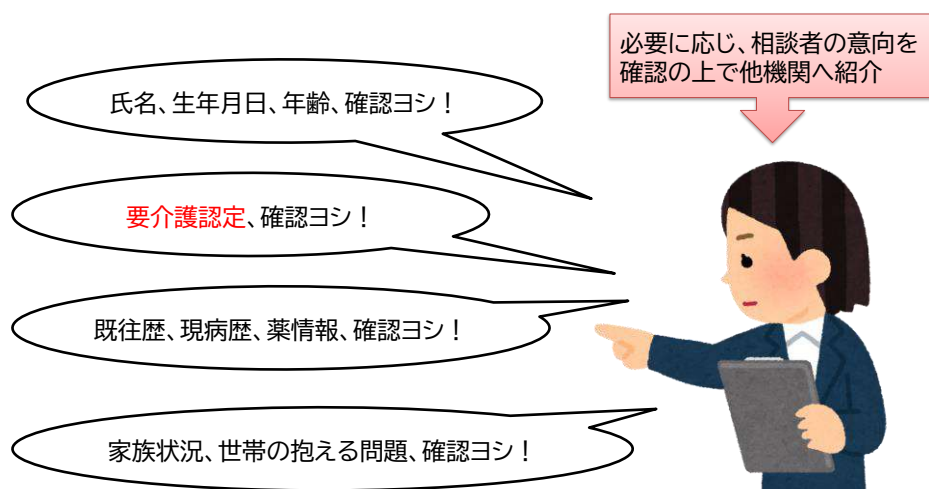
① 緊急性の判断と対応



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P239

② 介護保険サービスの適用に関する判断



【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P239

③ 事業所での受け入れ可否に関する判断



私が担当させていただきます

介護のことで相談が…

原則として断れません

このような場合はやむを得ず対応をお断りする場合があります


- 担当可能な給付管理件数を超過する場合
- 重要事項説明書に明示しているサービス提供地域外である場合
- 利用者のニーズが事業所の対応可能範囲外である場合など…

ごめんなさい…

【1】ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性

P240

5. アウトリーチ(Mission 4「捨て猫理論」もアウトリーチ!?)



「アウトリーチ」っちゅう言葉には、手を差し伸べるゆう意味があるそうや…。

ホンマは支援が必要なんやけど、まだ支援が届いてへん人へ支援してゆくことを福祉分野では「アウトリーチ」ゆうそうや…。

ワイが猫ちゃんを保護する…これも一種の「アウトリーチ」やな…。

【2】初期面接相談(インテーク)の意義と目的

P240

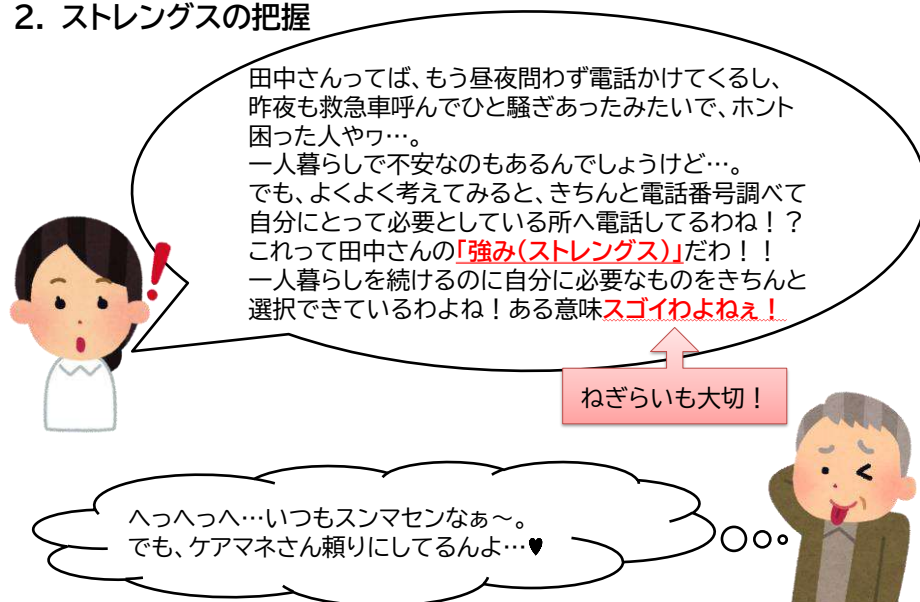
1. 初期面接相談(インテーク)



【2】初期面接相談(インテーク)の意義と目的

P241

2. ストレングスの把握



【2】初期面接相談(インテーク)の意義と目的

P241

3. 人間関係の把握

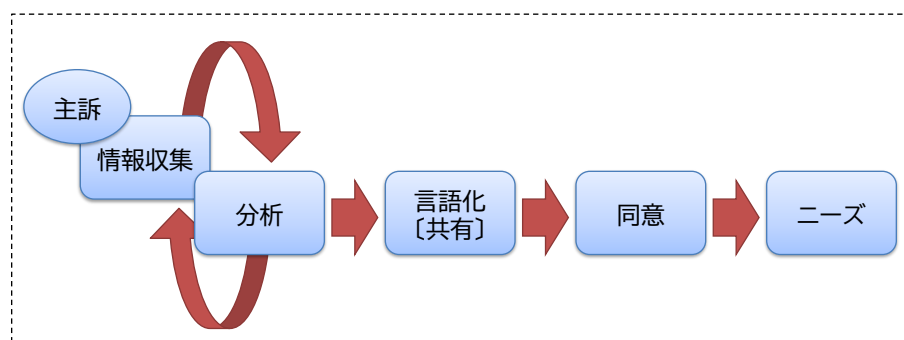
人は周囲とのかかわりの中で生きている！



【2】初期面接相談(インテーク)の意義と目的

P241

4. ニーズの顕在化



情報収集をしつつ分析し、言語化し、利用者・家族の同意を得るプロセスを繰り返し、同意を得られたものが「ニーズ」になります。

【3】相談の手段の違いによる配慮

P243

1. 利用者の違いに対する配慮

| | 確認項目 | 留意点 |
|-----|---|---|
| 利用者 | ① 本人の主訴 ② 家族の有無と家族の主訴 ③ 本人が直接、相談することの理由 ④ 本人が希望する支援(おおまかな計画の概要、契約の内容や方法について) ⑤ 契約を行う場合、家族への確認の必要性の有無 | ※③意欲や力がある場合はよいが、ほかに課題を抱えていないかどうか確認 |
| 家族 | ① 相談者本人との続柄 ② 家族が代理で相談に来たことに関する本人の同意の有無 ③ 同居の家族であるか、別居の家族であるか ④ 相談者である家族の主訴 ⑤ 相談者である家族が認識する本人の主訴 ⑥ 介護支援専門員は、あらためて本人と面接した際に本人の主訴を直接確認する | ※③同居の家族がいる場合であって、別居の家族が相談者である場合、その理由と、同居の家族の相談に関する同意の有無 |

【3】相談の手段の違いによる配慮

P243

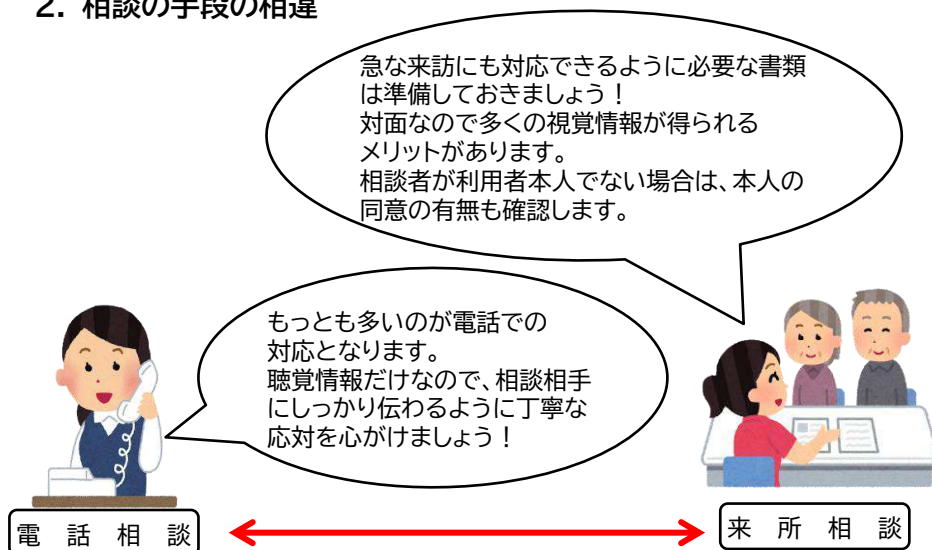
1. 利用者の違いに対する配慮

| | 確認項目 | 留意点 |
|------|--|---|
| 専門機関 | 〔想定される紹介元〕 地域包括支援センター、在宅介護支援センター、医療機関、市町村の介護保険担当課、他の居宅介護支援事業所や民生委員等 | ○ 提供された情報は、あくまで紹介元の立場(視点)によって聴取した情報として参考にとすることとし、介護支援専門員の視点としての情報収集を行うこと ○ 介護支援専門員に紹介し、相談を開始することに対する本人の同意の有無を確認すること |
| 近隣住民 | ① 相談(通報)の理由 ② 対象者の状況 ③ 本人は相談(通報)することについて同意(認識)しているか ④ 他の近隣住民とのかかわり ⑤ 相談者の連絡先 | ○ 虐待の疑いがある場合は、地域包括支援センターや市町村の虐待相談窓口に通報する ○ もの屋敷、薬物依存、アルコール依存、家族内に複数の支援者が存在し、他法の利用が必要等、困難性の高いケースの場合には、地域包括支援センターに連絡し、必要な支援体制を確保する |

【3】相談の手段の違いによる配慮

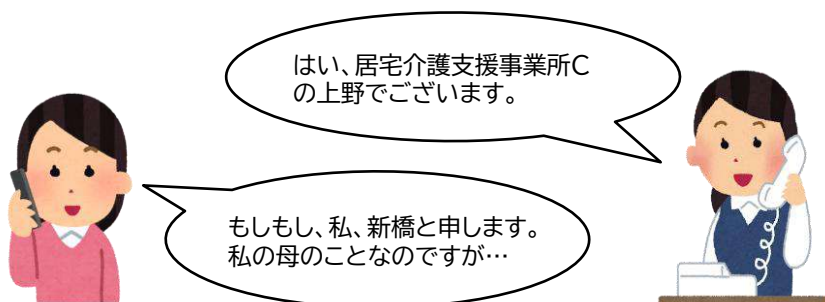
P244

2. 相談の手段の相違



ワーク① (^^♪

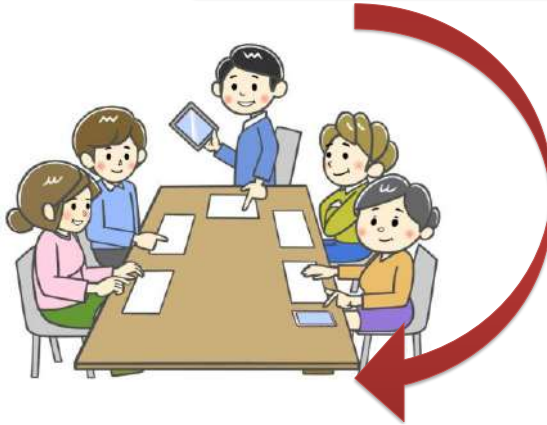
- ① 「電話による受付場面」のロールプレイを聞きながら受付票を記入してみましょう！



ワーク② (^_^♪

② 記入した演習シートをグループ内で共有しましょう！

左隣の人にシートを回していきます



【4】初期面接相談の事前準備における留意点

P245

1. 実施場所の選択
2. 確認事項の事前整理
3. 同席者の検討



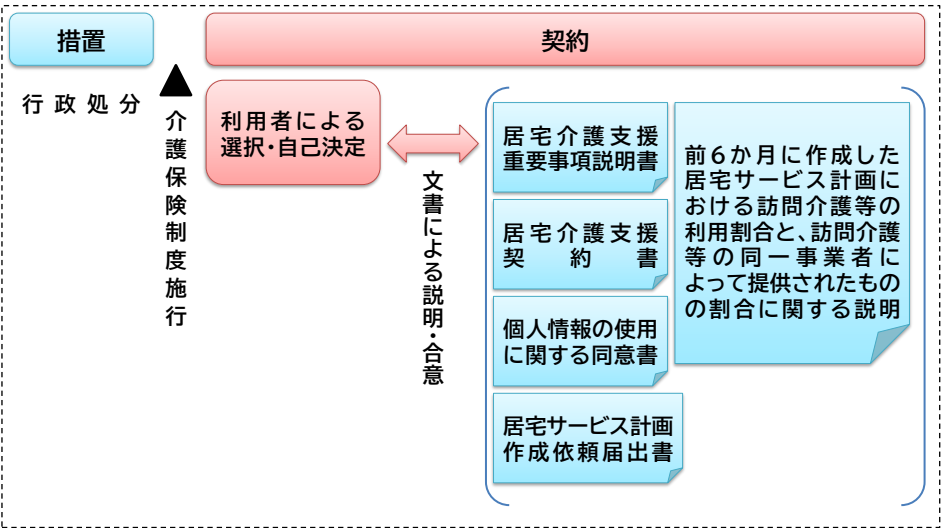
◎ 確認すべき配慮や依頼事項の例

- ・ 移動手段(車?自転車?駐車場の有無は?)
- ・ 本人の意向確認(本人と家族の意向が必ずしも一致しているとは限らない。本人が受け入れていない場合の対応をどうするかなど)
- ・ 訪問時の禁止事項(介護保険サービスの利用をネガティブにとらえていたり、近所に知られたくないなどの思いがある場合、「車を自宅の前に停めないで欲しい」などと希望される場合がある)
- ・ 準備しておいて欲しい書類等(介護保険被保険者証、負担割合証等)
- ・ 整理しておいて欲しい情報等(屋内の状況、緊急時の連絡先等)
- ・ 同席者は誰か?(特に独居の場合は初回には家族の同席を求める)

第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解

P247

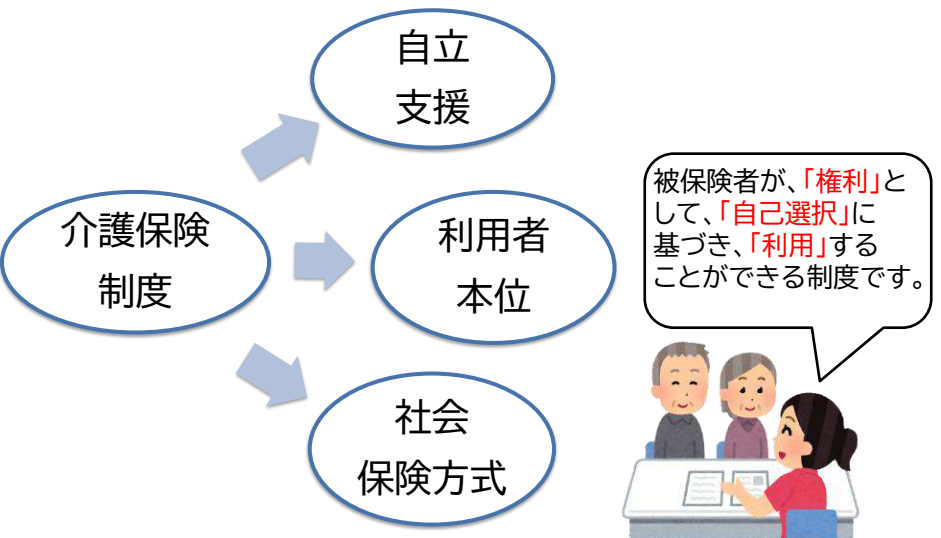
【本節で学習することの概要】



【1】契約の意義と留意点

P247

1. 介護保険制度における契約の意義と利用者主体の原則



【1】契約の意義と留意点

P248

2. 重要事項の説明に関する運営基準

介護保険法には**契約に関する規定はありません**。
その代わりに「運営基準」第4条には、**重要事項に関する説明と同意**について規定されています。
「重要事項説明書」の「重要事項」とは、「運営規程」に関する説明のことであり、「運営規程」とは、「介護保険事業所の適正な運営及び利用者に対する適切なサービスの提供を確保するため、事業の目的や運営の方針、定員等重要な事項を内容とする規程」をいいます。
介護支援専門員は、「居宅介護支援」つまりケアマネジメントの開始に際して、介護保険制度とケアマネジメントを利用する人に理解できるように説明し同意を得ることとされています。

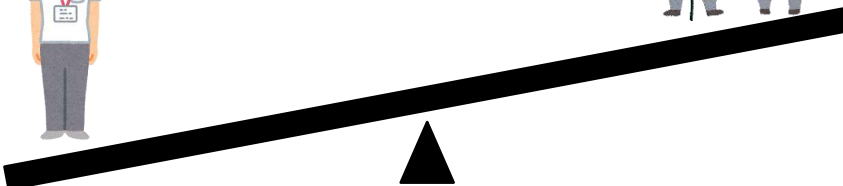


【1】契約の意義と留意点

P248

3. 判断に必要な情報の提供

契約の当事者として
介護支援専門員と利用者の関係は対等だが…



介護保険制度に関する情報の保有量や理解
という観点から見れば関係性は対等ではない



「情報の非対称性」

【1】契約の意義と留意点

P249

4. 他の事業所を選択できることの説明

契約の際には、住まいの場と受けられるサービスの種類、種別を自由に選択できることを説明します。
居宅介護支援についても、現在相談を受け付けた事業所を他の事業所に変更可能であることを説明します。
また努力義務として、「前6か月に作成した居宅サービス計画に位置付け提供された各サービスの利用割合と、各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合」について説明し理解を得ます。



利用割合などの文書での説明例

※重要事項説明書

第●条 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

※別紙

別紙

①前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護 ●%
通所介護 ●%
地域密着型通所介護 ●%
福祉用具貸与 ●%

②前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスことの、同一事業者によって提供されたものの割合

| | | | |
|-----------|----------|----------|----------|
| 訪問介護 | ○●事業所 ●% | □□事業所 ●% | △△事業所 ●% |
| 通所介護 | △△事業所 ●% | ××事業所 ●% | ○●事業所 ●% |
| 地域密着型通所介護 | □□事業所 ●% | △△事業所 ●% | ××事業所 ●% |
| 福祉用具貸与 | ××事業所 ●% | ○●事業所 ●% | □□事業所 ●% |

重要事項説明書
別紙2参照

【1】契約の意義と留意点

P250

5. 秘密保持



ないしょ！

介護支援専門員が業務上知り得た情報は、介護支援専門員として従事する期間も、その職を辞した後も、秘密を漏らさないようにしなければなりません。
「運営基準」第23条と「介護支援専門員倫理綱領」には、それぞれ「秘密保持」が規定されています。

【1】契約の意義と留意点

P251

6. 文書による重要事項の説明

介護保険サービス利用の目的や利用料金等の**重要事項**について**文書**を用いて**説明**し、**同意**を得ます。



お手元の「契約書」「重要事項説明書」「個人情報利用及び提供同意書」を参照ください。



【1】契約の意義と留意点

P251

7. 苦情に対する対応

介護支援専門員にとっての「苦情」は、
「自ら提供したケアマネジメントに関すること」
「居宅サービス計画に位置付けたサービスに関すること」
の二つがあります。

苦情は管理者の指示や事業所の規約に則って対応します。
また他機関へも苦情申し立てが可能であることも説明します。



振り返り

- ① インテークの意義と目的について説明できる。
- ② 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点について説明できる。
- ③ 利用者及び家族との信頼関係の構築の重要性について説明できる。
- ④ 契約行為を行うにあたっての留意事項について説明できる。
- ⑤ 契約の仕組みが利用者主体であることの意義と仕組みについて説明できる。
- ⑥ 利用者の状況に合った面接に必要な情報や書類の準備を実施できる。

最後に…

ひとつのおとに
ひとつのこえに
みみをすますことが
もうひとつのおとに
もうひとつのこえに
みみをふさぐことに
ならないように



谷川俊太郎『みみをすます』より

最後に…

あなたが悩みを抱えている時、
どんな人なら相談したいと思いますか？

