

③ 相談援助の専門職としての基本
姿勢及び相談援助技術の基礎

はじめに

- 本科目は複数のチャプターに分かれています。都道府県・研修実施機関の指示・指定に従ってチャプターを順次、受講してください。
- 複数のチャプターを受講後、表示される中間テストを受けます。
- 都道府県・研修実施機関が指示・指定した全チャプターが終わった段階で、終了時の確認テストを行います。
- 確認テストが終了したら、研修記録シートに記録をして本科目の受講は終わりとなります。

※研修記録シートなど修了評価に係る事項、演習に係る事項については都道府県・研修実施機関の指示・指定に従って対応するようにしてください。

※チャプターの途中で受講をやめて再開することはできません。何らかの都合で中断する場合には、再度受講して頂く事になります。

それでは講義を始めます

【本資料の出典等に関する留意事項】

本資料は一般社団法人日本介護支援専門員協会、一般財団法人長寿社会開発センターが発行している法定研修テキスト（「二訂介護支援専門員研修テキスト」、「七訂介護支援専門員実務研修テキスト」）を参考に作成を行っています。

本科目の構成

- 本科目の構成は以下のとおりです。

Eラーニング	内容
●	(1) 本科目の目的、修得目標の確認
●	(2) 知識・技術の基本的理解
	① 相談援助職の専門性とその効果 ② 利用者を多面的に捉える視点の必要性を理解
●	(3) 実践的に活用する上での留意点
	① あるべき介護支援専門員の姿の理解 ② ケアマネジメントにおける利用者の相談援助技術

本科目の目的、修得目標の確認

本科目の目的

- 本科目の目的は以下のとおりです。
 - 相談援助職の専門性とその効果
 - 直接援助を行う職種と相談援助を行う職種の各々の役割や視点の違いを認識することにより、相談援助の職種における専門性を理解することを目指します。
 - 相談援助を行う上での留意点として、感情移入することなく自己を客観視することの重要性とそのための方法等に関する理解を目指します。
 - 利用者を多面的に捉える視点の重要性
 - 利用者のニーズを把握する上で、利用者を多面的に捉える視点（身体的・心理的状況、生活環境、社会参加状況等）について理解することを目指します。
 - 相談援助の関わる基本的技法の理解
 - 相談援助に係る基本的な技法を理解することを目指します。

修得目標

- 本科目の修得目標は以下のとおりです。

- ①直接援助を行う職種と相談援助を行う職種との役割や視点の違いについて説明できる。
- ②相談援助を行う職種の基本姿勢について説明できる。
- ③相談援助を行う上での留意点について説明できる。
- ④利用者を多面的に捉える視点の重要性について説明できる。
- ⑤相談援助を行う上で自己を客観視することの重要性について説明できる。

修得目標



【個人ワーク】
10分

- 各目標の、現時点での自分の理解度を振り返り、本科目でどのようなことを学びたいか言葉にしてみましょう。

- ①直接援助を行う職種と相談援助を行う職種との役割や視点の違いについて説明できる。
- ②相談援助を行う職種の基本姿勢について説明できる。
- ③相談援助を行う上での留意点について説明できる。
- ④利用者を多面的に捉える視点の重要性について説明できる。
- ⑤相談援助を行う上で自己を客観視することの重要性について説明できる。

知識・技術の基本的理解

1. 相談援助の専門性とその効果

(1) 相談援助を行う職種の基本理解 (1/4)

- 社会福祉援助技術の全体構造は以下の通りです。

社会福祉援助技術・ソーシャルワークにおける介護支援専門員の位置づけ

- 介護支援専門員は、社会福祉援助技術・ソーシャルワークのうち、関連援助技術にあるケアマネジメントという手法を用いて支援を行う専門職です。
- 利用者の生活課題を明らかにし、適切な社会資源と結びつけることによって、「望む暮らしの実現」「楽しみのある幸せな暮らし」を、利用者や支援チームとともに目指していく専門職であるといえます。

介護支援専門員と間接援助技術との関係性

- 介護支援専門員は、関連援助技術だけを用いて利用者の支援をしているわけではありません。また、サービス事業者や施設においても、状況に応じ適切な社会福祉援助技術・ソーシャルワークを活用して、支援をしています。

1. 相談援助の専門性とその効果

(1) 相談援助を行う職種の基本理解 (2/4)

- 社会福祉技術に関わる技術は、以下のように整理できます。

直接援助技術	個別援助技術 (ケースワーク) 集団援助技術 (グループワーク)
間接援助技術	地域援助技術 (コミュニティーワーク) 社会福祉調査法 (ソーシャルワーク・リサーチ) 社会福祉運営管理 (ソーシャル・アドミニストレーション) 社会活動法 (ソーシャルアクション) 社会福祉計画法 (ソーシャル・プランニング)
関連援助技術	ネットワーク ケアマネジメント エンパワメント カウンセリング コンサルテーション

(資料図) 長寿社会開発センター「七訂介護支援専門員実務研修テキスト (上巻)」P.187

1. 相談援助の専門性とその効果

(1) 相談援助を行う職種の基本理解 (3/4)

- 直接援助技術、間接援助技術、関連援助技術の関連性から、ケアマネジメントの位置づけを理解します。
- 対人援助職には、大別すると直接援助を行う職種と相談援助を行う職種がありますが、「介護支援専門員は相談援助職」であり、利用者にサービスや介護技術等を提供する直接援助職ではありません。

直接援助技術	<ul style="list-style-type: none">• 個別援助技術（ケースワーク）は、ソーシャルワークの原点といえます。個々の利用者に対して、相談面接等を活用して個別的支援をしていく方法です。• 集団援助技術（グループワーク）は、例えばデイサービス等の集合体において、集団の力を活用した支援を展開していきます。
間接援助技術	<ul style="list-style-type: none">• 地域援助技術（コミュニティワーク）では、個々の利用者は、地域を構成している個人であるという考え方が基盤となっています。相互交流を通じて個々のもつ力を引き出しながら、地域特性を活かした支援をしていく方法であるといえます。• その他、間接援助技術には、地域の実情や地域ニーズを把握するための社会福祉調査法（ソーシャルワーク・リサーチ）や、地域における社会資源の発見やコミュニティの創設等に向けた社会活動法（ソーシャルアクション）などがあります。また、ソーシャルワーク技術を高めていく方法として、スーパービジョンやカウンセリング、コンサルテーションなどの手法もあります。例えば、スーパービジョンは、それぞれのケースの支援の進め方について見落としがなかったか、言葉の取り違いはなかったか、利用者の言葉や態度をどのように受け止めたかなどを通して、対人援助職として気づくべき視点の指摘を受け、自らのソーシャルワーク技術を向上させようとするものです。

1. 相談援助の専門性とその効果

(1) 相談援助を行う職種の基本理解 (4/4)

- 介護支援専門員は、利用者の生活の再構築を支えるチーム形成が業務です。
- チームが機能するためには、生活上の困りごとを客観的に捉えること（生活課題の把握）が必要です。
- 生活課題を把握するための手法としてケアマネジメントにおいては社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）を活用しています。

介護支援専門員としてのチーム形成

- 介護支援専門員の仕事は、医療・介護・保健・福祉等関係者ととともにチームを形成し、要介護高齢者等の尊厳ある暮らしの再構築を目指すことです。
- 自立した日常生活の実現に向けて利用者・家族と真摯に向き合い、相談援助の専門職としてその機能と役割を果たす必要があります。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢

- 相談援助を行う職種の基本姿勢として以下が求められます。
 - 利用者の感情の揺らぎを大切に受け止めながら、介護支援専門員自身の感情のコントロールが求められます。
 - 必要な情報は、五感と知識を活用して得ます（見る・聴く・話す・触れる・嗅ぐなどの活用）。
 - 相談援助を行う職種は、常に自己を振り返り、誠実で真摯な相談援助を行う職種を目指す姿勢が求められます。
 - 基本は個別ケースワークであり、人間理解が最も重要です。
 - 利用者の生活の全体像が把握できること、人・物・空間・時間等様々な角度から生活を捉える視点を持つことが求められます。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢①バイステックの7原則 (1/2)

- 相談援助を行う職種の基本である、バイステックの7原則を理解します。

バイステックの7原則とは

- バイステックの7原則は、「ケースワークの7原則」といわれ、介護支援専門員をはじめ、相談援助の専門職の基本的姿勢を示しているといえます。バイステックの7原則は、ソーシャルワーカーなどがもつべき基本姿勢であるだけでなく、人が人とかかわるときに大切にしなければならないマナーであり、思いやりであり、対人関係を良好にする方法であるといえます。
- 7つの原則の一つひとつは、別々のことを示唆しているように感じられるかもしれませんが、相談援助の基本原則としてすべてがつながりのあるものです。相談援助を行うために、7つすべての原則がかかわっていると理解することが重要です。また、7つの原則の順番にも意味があるということを意識しながら、実践原則を確認してみましょう。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢①バイステックの7原 (2/2)

- バイステックの7つの原則は以下の通りです。

(ア) 個別化の原則

利用者・家族をかけがえのない個人として尊重すること

(イ) 自己決定の原則

利用者・家族の自己決定を促し、尊重すること

(ウ) 受容の原則

利用者・家族の気持ちをあるがままに受け止めること

(エ) 非審判的態度の原則

援助者の価値観で利用者・家族を非難しないこと

(オ) 統制された情緒関与の原則

援助者が自分の感情を自覚しながらかかわること

(カ) 意図的な感情表現の原則

利用者・家族の感情表現を大切にすること

(キ) 秘密保持の原則

利用者・家族の秘密を保持して、信頼関係を醸成すること

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢②個別化の原則

- 相談者一人ひとりを、かけがえのない個人として受け止め、尊重する姿勢が大切であるという相談援助の基本姿勢です。人は誰も、自分は他者とは異なる人間であると認識しています。ひとまとめに「利用者」として扱ってほしくないと感じているはずです。同じような年齢や病歴であったとしても、状態や状況は人それぞれであり、ましてや感情は多様です。
- 別の表現をすれば、相談内容が似ている内容であっても、相談者を他者とは全く異なる個人としてみる大切であるということです。「似ているようだけれど、実は全く別の個人がもつ問題」と認識して相談を受け止めることが大切です。「高齢者はこういうものだ」「介護が必要になったらこうなる」「この家族はこうに違いない」というような思い込みで利用者を理解しないことが基本です。それには、自分の思い込みや先入観を自覚することが必要です。そして、利用者を見る視点を養うことは、「利用者さん」としてではなく、「○○さん」としてとらえるための第一歩になるはずです。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢③自己決定の原則

- どのような状況においても相談者が自分で選択し自分で決めていくことが重要であるという基本原則をいいます。援助者側が決定してしまい、このようにしたほうがよいと誘導をすることは、専門的な援助者の態度ではないということを示しています。
- 自己決定は、まず、利用者自身が選択するために必要な情報を介護支援専門員が収集します。それぞれの選択肢に起こり得るプラスとマイナスの影響、メリットとデメリットを、利用者が理解したうえで、自分の価値観のなかで選択決定をすることが大切です。利用者が目指す目標に向かって進むことができるように、どのようなサービスや支援を活用するのか、利用者自身が決定できるように支援します。
- 自己決定のすべての過程が一人で行えない状態にある人でも、利用者ができない部分は援助者が支援しながら自己決定を支えます。判断能力が低下している人については、必要に応じて成年後見制度等を活用しましょう。利用者の利益を反映できる人を介してあくまでも利用者自身が自己決定できるようにすることが大切です。利用者が抱える問題に対して、利用者自身が自分の力で一つの解決策を導くことができるような援助が求められているといえます。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢④受容の原則

- 利用者を一人の人間としてあるがままに受けいれて理解することを表しています。相談や面接の過程で発せられる利用者の言葉や感情を、ありのまま「受けいれることからはじめなさい」という意味を表している原則です。
- 受容の原則では、利用者に関心を示し、言動で敬意を表すことが大切です。利用者が、相談に来るに至った勇気や決断に敬意を払い、思いやりと尊敬の念をもって接することが大前提であるということです。そうでなければ、利用者は安心して相談をすることができません。ただし、利用者をありのままに受けいれるというのは、その行動すべてを正当化するというものではありません。援助者として利用者との信頼関係を築く過程を通じて、専門的な支援につなげることが大切だといえます。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢⑤非批判的態度の原則

- 利用者は、相当な覚悟をもって相談に訪れます。「これからどうすればよいのか」「こうなってしまったのは自分に責任があるのではないか」など、相談に来る利用者の感情は、計り知れないものがあります。なんとかしたいと思っけていても、どうにもできずに苦しんでいる場合もあります。
- 逆に、解決する方法を知っているにもかかわらず、解決しようとしていない利用者もいます。援助者はジレンマを感じるかもしれませんが、利用者の考えや行動を、援助者の価値基準で判断してはなりません。「○○するべきです」「○○しないといけません」というように、援助者の価値観を押しつけてしまうことで、利用者の問題解決への道を閉ざしてしまうかもしれません。援助者は、利用者の行動や感情を審判的な態度で評価することがあってはならないのです。
- 自立支援の観点から、利用者の行為を客観的に評価し利用者へのはたらきかけに活かすことは必要ですが、どのようなときでも利用者の感情や行為を尊重する姿勢を忘れないようにしましょう。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢⑥統制された情緒関与の原則

- 援助者も、感情をもつ人間です。心身の状態が、常に同じ状態に保たれているとは限りません。「援助者の感受性とは、相談者の感情を観察し、傾聴すること」と、バイステックは述べていますが、相談者の話を聴くときに、援助者側の感情が揺れていると、相談者の感情を素直に聴くことができないことがあります。あるいは、相談に来た人の言葉遣いや服装、態度などによって、「この人はこういう人であろう」と推測し、思い込みで対応してしまうことがあります。このような援助者の態度を戒めているのが、「統制された情緒関与の原則」です。
- 援助者は、援助の目的に照らし合わせて利用者に対応していきますが、その際、援助者自身の感情の傾向を知っておくことが大切であるということを述べています。自分の特徴や感情の傾向をわかったうえで、面接のときに意識して対応することが必要です。それには、日頃から、自分自身の感情と向き合いコントロールする訓練が役に立ちます。援助者としての感情のふり幅をできるだけ少なくすることが、利用者の感情の動きを的確にとらえ、相談者の抱える問題とその深さを理解することにつながります。利用者の感情の動きは、言葉で表現されるとは限りません。むしろ、表情、しぐさ、話し方などの言葉以外で発信されることのほうが多くあります。援助者は、このような利用者の発信を観察し、その感情を感知しながら相談援助を展開していきます。そのためにも、援助者の感情が落ち着いている状態を保ち、相談援助の専門職として自らの感情をコントロールすることが大切であるといえます。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢⑦意図的な感情表現の原則

- 初めて相談に来る人のなかには、自分の感情を素直に出せない、うまく話すことができない人がいます。あるいは、どこにぶついたらよいかわからない感情を抱えて相談に来る人もいます。どのような状態であっても、相談に来る利用者が、できるだけ自分の気持ちを吐き出しやすいように援助者側が工夫しないと、相談内容の本質を聞き出すことはできません。
- 自分の気持ちを表すことは、感情を消化する助けになります。また、感情を言葉で表すことによって、自分の気持ちを再確認し、より深い理解をすることができます。援助者は、まず利用者が感情を表出したかと思っているかどうかには気づかなければなりません。そして、利用者が感情の表出を望んでいるようであれば、それを可能にする「開かれた質問」「励まし」「共感」等を行います。その際、プライバシーが守られる環境や、話しやすい雰囲気をつくる必要があります。利用者が感情表現を望んでいない場合にも、援助者が利用者にとって感情表現が必要だと判断する場合には、より積極的なはたらきかけを行うこともあります。利用者にとって感情表現の支援が必要な場合、援助者の価値観や常識によって、それを回避することがあってはなりません。
- 例えば、援助者側に、「男は人前で泣き言をいうべきではない」というような思い込みがあり、かつそれを自覚していないと、男性利用者のネガティブな感情表現を不快に感じて無意識にその機会を回避してしまうことがあります。ここでも、援助者は個人的価値観や常識を自覚したうえで、援助者としての専門的価値観で対応する必要があります。どのような相談であっても、相談者が自由な表現方法で話せるよう、援助者の態度や言葉で規制しないことを求めている原則だといえます。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢⑧秘密保持の原則

- 相談援助の専門職であれば、当然の原則ともいえますが、面接のなかで利用者が呟いたり話したりしたことが、利用者が語ったという形で第三者に漏れてしまうことがあってはならないという原則です。例えば、利用者が援助者を信じて話した内容が、利用者の了解なしに他人が知るようになってしまえば、利用者との基本的な人間関係が崩れ、利用者はその援助者に相談することをやめてしまうからです。
- しかし援助者は、多様な専門職や利用者のインフォーマルなソーシャルネットワークとともに支援を行います。そのため、利用者の個人情報了他者と共有する必要もあるでしょう。情報を共有する必要がある場合には、事前に利用者から承諾を得ることを忘れてはなりません。

1. 相談援助の専門性とその効果

(2) 相談援助を行う職種の基本姿勢⑨自己覚知

- バイステックの7原則を踏まえ、相談援助職としての自己を客観的に振り返ります。(自己覚知)

自己覚知とは

- 介護支援専門員も一人の人間であり、民族、人種、国籍のちがいはじめ、身近に接してきた家族や友人の価値観、生まれ育った地域の文化などに大きく影響を受けながら、「個人としての価値観」を形成しています。個人の価値観は、ものごとの受け取り方や態度、行動にも影響を与えます。そのことが、相談援助の場において大きく影響を及ぼす場合があります。介護支援専門員は、常に自分の感情をコントロールしながら相談援助をすることが求められています。そのため、介護支援専門員は、自分の価値観や生活、行動の傾向をよく知る必要があるのです。これが「自己覚知」です。
- 介護支援専門員は、個人の価値観をコントロールしながら、相談援助の専門職として共有する価値を優先して実践していくべきです。自己覚知が不十分な者や、あるいは個人の価値観の影響に無自覚な者は、相談援助の専門職として共有すべき価値をなおざりにして、個人の価値観に基づき実践してしまうことがあるので注意が必要であるといえます。

自己を振り返ることの重要性

- 支援の対象者である利用者個人の価値観が、相談援助の専門職である介護支援専門員と相容れないことがあります。このようなとき、介護支援専門員は、介護支援専門員の価値を優先しようとするあまり、価値を押しつけるだけにならないように留意する必要があります。相談援助の専門職として価値を振りかざすだけでは、適切な援助にはならないことを知っておかなければなりません。
- 介護支援専門員は、相談援助の専門職として大切にしている価値と、利用者個人の価値観が異なるときは、利用者の価値観を非審判的態度で受け止め、利用者の態度や行動をまずは受容することからはじめることが大切です。それが利用者との信頼関係の構築につながり、介護支援専門員の社会的信頼の獲得にも貢献することになります。

1. 相談援助の専門性とその効果

(3) 相談援助の目的

- 相談援助の目的は以下の通りです。
 - 利用者・家族自身が気づいていない生活課題を客観的に把握することで、生活の再構築への道筋を探ります。
 - 相談援助を繰り返す過程において、利用者・家族と介護支援専門員との信頼関係が生まれます。
 - 生活を多面的に捉える視点が入ることで、様々な関係性から利用者の生活課題を探ります。
 - 相談援助を行う職種の介入により、利用者の意欲を引き出し、生活に良い変化をもたらすきっかけとなることを目指します。
 - 相談援助を行う職種のコミュニケーション技術により、利用者の顕在的・潜在的ニーズを引き出す働きかけを行います。
 - 相談援助を行う職種の介入により、今後の生活の見立て、リスクマネジメントを行います。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(1) 利用者個人を理解する①個別性の重視

- 利用者を「個」として捉え、個別性を重要視します。同じ人間は一人もいないことを理解します。

- 例えば、性別や年齢、家族構成などが同じであっても、全く別の人生を歩んできています。20歳には20年分の、80歳には80年分の時間のなかで、過ごしてきた年月とともに積み重ねてきた歴史があります。
- 介護保険制度において、ケアマネジメントの対象である利用者は、その人生のなかで、病気や障害を抱え、「生活機能が低下している状態にある」という歴史の真ただ中にいる人といえます。しかし、同じ病気を患っていても、同じような障害を抱えていても、同じ人生は一つもありません。「脳梗塞の後遺症で左半身麻痺の障害がある75歳の男性」は、日本中に数多く存在しますが、一人として同じ人は存在しないのです。介護支援専門員が大切にしなければならないことは、すべての利用者を「個別性のあるかけがえのない存在」としてとらえる視点をもつことです。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(1) 利用者個人を理解する②生活者としての理解

- 利用者を歴史的経過の中にいる生活者として捉える視点が重要です。
- 介護保険制度では利用者、医療保険制度では患者と、状況に応じて呼び方は変わりますが、「生活者」であることには変わりがありません。病気や障害を患っていても、「生活者としての暮らしを再構築する」ということが、医療保険制度や介護保険制度が目指す目的であり続けることが大切です。
- 介護支援専門員は、どのような状態にあっても、生活者として人を見る視点をみがかなければなりません。病気や障害はその人の特徴や個性というとらえ方もあります。利用者を「生活者」として理解することで、利用者の人生に興味がわき、もっとその人を理解したいという気持ちになります。そこから、利用者との信頼関係が生まれてくるのです。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(1) 利用者個人を理解する③価値観の尊重

- 援助者の価値観を、決して押しつけてはなりません。
- 利用者の生活を、多面的に捉えることが重要です。

- 「お風呂には毎日入りたい」という人、「お風呂は週1回でいい」という人、「お風呂は必ず朝に入りたい」という人、「お風呂は夜に入るものだ」という人、いろいろな考え方の人がいます。これが「価値観」です。価値観は、その人の生活歴やかかわった人たちとの関係性のなかで作りあげられていくものです。正解や間違いはありません。その人の考え方、こだわり、大事にしていることを、その人と同じように大切に思うことが「価値観の尊重」だといえます。
- 例えば、「口から食べられなくなった場合どうしますか?」という質問に対して、どのような回答が考えられるでしょうか。「口から食べられなくなったらそのままでもいい」「経管栄養で栄養を確保してほしい」「口から食べる楽しみが続けられるようにリハビリをしたい」など、さまざまな考え方があるでしょう。どれが正解か否かは、誰にも決めることはできません。利用者が自分で選択して自分で決めることが何よりも大切です。それが自己選択・自己決定です。そして、その自己選択や自己決定を大切に扱うこと、これが意思決定支援であり、価値観の尊重だといえます。価値観の尊重において大切なことは、支援者自身の価値観で利用者の価値観の是非を判断しないことです。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(2) 利用者の生活を理解する①生活歴の理解

- 現在に至るまでの利用者の歴史を踏まえて、今の利用者の生活があることを理解します。

- 生活の歴史は、人それぞれに異なります。生活の歴史は年齢を重ねるほど長くなり、30歳の生活歴と、80歳の生活歴では、半世紀もの時間の開きがあります。年齢とは生活者の歴史そのものであるということを理解することが大切です。
- 介護支援専門員は、アセスメント時において、利用者から生活歴についてさまざまなことを教えてもらいます。歴史のなかには、よい思い出もあれば、つらく悲しい思い出もあるでしょう。多くの喪失体験もあるはずです。
- 介護支援専門員は、利用者の生活歴のなかの一つひとつのエピソードを、大切に扱わなければなりません。なぜなら、自分の歴史を他人に語るというのは、大変な勇気が必要なことだからです。介護支援専門員は、単にアセスメントに必要な情報として生活歴を聞き取るのではなく、生活歴を語る利用者の想いに配慮しながら、誠実に傾聴する姿勢が必要だといえます。
- 介護支援専門員は、利用者の生活の歴史を知り、その人生を理解することから相談援助をはじめることが大切です。そのためには、まず利用者の生活に興味をもつことです。介護支援専門員の誠実な姿勢が、利用者の心を開き、少しずつ生活の歴史を語ってくれることにつながるはずです。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(2) 利用者の生活を理解する②社会資源の活用

- 利用者は生活の中にある様々な社会資源との関係の中で存在しています。
- 社会生活においては、社会資源を活用し生活をしています。

内的資源	<ul style="list-style-type: none">• 自分という人間の、得意なことや不得意なこと、よいところやよくないところを誰よりも理解しているのは自分自身です。内的資源とは、利用者自身が本来、自分に対して備えている適応能力や解決能力をいいます。内的資源は、「動機づけ」「環境の質」「生活能力の技能」という三つの要素によって促進され、発揮されるといわれています。• 介護支援専門員は、利用者の強さやストレンクスをとらえ、利用者の希望や要望、能力（才能、得意・不得意など）、自信（自己の効力感）などに焦点を当て、利用者自身が「セルフケアの力」を發揮できるようにすることを大切にします。そのため、利用者の内的資源を発見し、利用者自身がその力を發揮できるように支援するとともに、フォーマルやインフォーマルな社会資源（外的資源）と同様に、内的資源を活用することが重要であるといえます。
外的資源	<ul style="list-style-type: none">• 外的資源は、地域に点在するさまざまな社会資源の総称を示しています。外的資源である社会資源は、ただ活用すればよいというわけではありません。内的資源といかにマッチングさせるかが重要です。外的資源は、効果的に活用することで内的資源を支え、利用者の生活機能の向上に寄与することにつながります。介護支援専門員は、地域に点在するあらゆる分野の社会資源を知り、ケアマネジメントにおいて活用できるようにしておく必要があります。

2. 利用者を多面的に捉える視点の必要性

(3) 利用者を生活者として理解する

- 利用者は病気や障害を患っているが、病人や障害者ではなく、「生活者」という視点で理解します。
 - 生活者としてこれからの暮らしをどのように再構築していきたいと考えているかを探り、意欲の引き出しにつながるようアプローチし続けることが重要です。
- ケアマネジメントの対象である利用者は、生活を営む主体としての存在です。介護支援専門員は、利用者が病気や障害を抱えていても、患者や障害者としてではなく、あくまでも生活者として理解するという視点が大切です。
 - 利用者は、病気や障害によって生活機能が低下している状態です。言い換えれば、自分の力だけでは生活を組み立てることができない状態にあるといえます。しかし、自分の力で生活を組み立てられないからといって、望む生活ができなくなるわけではありません。望む生活を実現するために、介護保険サービスをはじめ、地域にあるさまざまな社会資源が、生活を支える道具として存在しています。利用者・家族が、介護保険サービスを利用する目的は、最初の段階では「生活上の困りごとをサービスで補ってほしい」という理由かもしれません。しかし本来は、「楽しみのある自分らしい暮らしを実現するため」という目的にならなければ、介護保険制度が目指す自立支援にはなりません。自立を目指すには、利用者ができることは自分の力で行う、利用者の力だけで困難なことは、あらゆる社会資源を活用しながらできる状況にしていく、この両方がそろうことが必要です。大切なことは、利用者が最後まで「生活者」として自分らしく暮らし続けるために、社会資源という道具を効果的に活用することです。介護支援専門員は、そのコーディネートをお手伝いする存在といえるでしょう。

実践的に活用する上での留意点

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(1) 自己の客観視の重要性と方法①自己分析

- 自分という人間は、どのような特徴を持っているのか、自己を客観的に分析します。

- 自己分析をするということは、自分自身を赤裸々にしていく作業です。誰もよいところを探ることについては抵抗がないかもしれませんが、よくないところを探る作業は、決して心地よいものではないでしょう。相談援助の専門職である介護支援専門員は、利用者の相談援助に入る前に、まず自分をアセスメントすることが必要です。なぜなら、相談面接は、介護支援専門員と利用者の相互関係のなかで展開されていくからです。言い換えれば、どの介護支援専門員が担当するかによって、同じ場面の相談面接であっても展開が変わるということです。
- 本来の専門性からすれば、どの介護支援専門員であっても同じ相談援助ができることが望ましいといえます。しかし、介護支援専門員の個性、特徴、パーソナリティ、基礎資格、経験年数などは多様であり、利用者との相性によっても関係性は変わります。だからこそ、介護支援専門員は、まず自分自身がどのような個性や特徴をもっている人間かを客観的に自己分析することが必要です。「自分を知ったうえで、相手を知る」ということです。常に自己分析ができる介護支援専門員は、自分のケアマネジメントに対し誠実に向き合い修正をかけることができます。なぜ相談面接がうまくいかなかったのか、原因はどこにあるのか、自分に問題はなかったかなど、客観的に自己分析することは、専門職としての基本姿勢です。その繰り返しによって、相談援助の専門職としてのスキルがみがかれ、困難な相談面接場面でも冷静に対応することが可能になります。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(1) 自己の客観視の重要性と方法②自分の特徴の理解 (1/2)

- 利用者とのコミュニケーションを通して、自己の特徴を知ります。
 - 多くの人は、自分のことは自分が一番よくわかっていると感じているものです。しかし、自分の特徴を客観的に理解できている人は意外と少ないはずです。例えば、鏡に自分自身を映してみると、表面的な姿が映し出されます。鏡には、表面的な特徴は見えますが、内面的な特徴は映し出されません。自分の特徴を理解するということは、鏡に映らない内面的な自分を客観視するということです。自分の性格、長所・短所、得意・不得意、好き嫌い、苦手意識、大切にしていることなど、内面的な自分を客観視するということは、とても恥ずかしく、苦しいことです。本当は目を背けていたい自分自身とも向き合うことになるからです。では、なぜ内面的な自分を客観視しなければならないのでしょうか。それは、介護支援専門員が、自分自身をケアマネジメントの道具として活用することが必要になるからです。
 - ケアマネジメントにおいては、介護支援専門員は多種多様な利用者・家族と向き合わなければなりません。特に相談援助場面では、利用者、家族からの要望や要求に対応することが求められます。時には、利用者・家族から怒りや悲しみ、介護支援専門員に対する不満などがぶつけられることもあるでしょう。利用者・家族から強い感情を向けられたとき、介護支援専門員自身が利用者の感情に巻き込まれてしまい、適切な支援ができなくなることがあります。そうすると、冷静な判断ができないばかりか、介護支援専門員自身の感情をコントロールできないことが起こります。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(1) 自己の客観視の重要性と方法②自分の特徴の理解 (2/2)

- 例えば、相談面接場面において、利用者が苦情をぶつけてくることがあります。介護支援専門員と日々良好なコミュニケーションが図れているAさんと、介護支援専門員が日頃から、実は苦手だなと感じているBさんから、同じような苦情がきたとします。皆さんなら、どちらの利用者の声に耳を傾けることができるでしょうか。介護支援専門員が専門職であるならば、Aさんであっても、Bさんであっても同じ対応が求められるはずですが、まずは冷静に苦情の内容を傾聴し、受容しながら、どこに問題が生じているかを判断し適切に対応することが求められます。しかし、介護支援専門員の意識のなかで、常にコミュニケーションが図れているAさんと、日頃から苦手意識を感じているBさんとは、介護支援専門員の対応方法が変わる可能性があるということです。大切なことは、そういう自分がいることを知っておくこと、それが自分の特徴を理解することになります。
- 介護支援専門員も人間です。決して聖人君子ではありません。専門職だからといって、常に冷静な対応ができるとは限りません。だからこそ、自分の弱い部分、苦手な部分を客観視する力と、利用者の感情に巻き込まれないようにセルフコントロールをする力が求められます。介護支援専門員と良好なコミュニケーションが図れる利用者・家族ばかりではないからこそ、介護支援専門員は己を知って、苦手な部分を克服するための努力が求められているのです。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(1) 自己の客観視の重要性と方法③介護支援専門員は社会資源

- ケアマネジメントにおいては、介護支援専門員自身が社会資源であり、支援における構成の一部であることを理解します。
- 介護支援専門員のケアマネジメント力を常に磨く姿勢は大変重要であり、ケースワークを通してケアマネジメント力を磨く努力が求められていることを理解しましょう。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(2) 相談援助において自分をどのように活かすか

- 相談援助において、挨拶、身なり、立ち振る舞い等、対人援助者である前に、一人の社会人としての姿勢が問われます。
- 常に自分自身を振り返り、内省（リフレクション）し、得意不得意や物事の捉え方・考え方の癖を自覚しておくことが重要です。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(3) どのような介護支援専門員を目指すのか (1/2)

- 直接援助を行う職種と相談援助を行う職種の違いは以下の通りです。

相談援助を行う職種

- 社会福祉は、児童分野、高齢者分野、障害者分野、その他の分野に分かれています。そして、相談援助専門職は、医療、介護、保健、福祉、教育、行政等の幅広い分野で働いています。相談援助専門職が働く法律上の位置づけとしては、医療法、介護保険法、社会福祉法、地域保健法などがあり、利用者への相談援助や関係機関との調整を担う専門職として各機関に配置されています。社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）を活用することから、「ソーシャルワーカー」や「ケースワーカー」などと呼ばれることもあります。所属する機関や分野によって、名称や業務内容、業務範囲などは異なります。
- 社会福祉士や精神保健福祉士は国家資格ですが、業務独占ではなく名称独占の資格であることから、ソーシャルワーカーの仕事はかなり幅広い分野で展開されている現状があります。特定分野の資格としては、精神科病院や精神科クリニック、保健所等で働く精神保健福祉士があります。介護支援専門員は、介護保険法に位置づけられる都道府県認定資格であり、国家資格ではありません。

1. あるべき介護支援専門員の姿の理解

(3) どのような介護支援専門員を目指すのか (2/2)

- 自分が相談をしたくなる、もしくは自分の家族の相談をしたくなる介護支援専門員とは、どのような介護支援専門員なのかをイメージします。
- 個としての自分と、介護支援専門員としての自分を、客観的に振り返る姿勢の重要性を確認します。

- どのような介護支援専門員を目指すのか。これはすべての介護支援専門員が考え続けていくべきことだといえます。常に自分自身を客観視しながら、「もし自分が利用者になったとしたら、どのような介護支援専門員に依頼したいだろうか」「自分の家族が介護保険サービスを利用するとしたら、どのような介護支援専門員にお願いしたいだろうか」と考える視点が重要です。
- もし自分が利用者になった場合、望まないサービス利用を執拗に勧められたらどのような気持ちになるでしょうか？ また、自分の話は聞かずに家族との話だけで介護サービス計画を作成されたらどのような気持ちになるでしょうか？ 自分がされたら不快に思うことを、介護支援専門員である自分は、利用者・家族にしていないでしょうか？ このように、介護支援専門員は、常に他人事ではなく自分の身に置き換えて介護支援専門員である自分と向き合う姿勢が大切だといえます。
- 目指すべき介護支援専門員の姿は、一つではないかもしれません。2025年、さらには2040年に、どのような介護支援専門員が地域に必要となるのかを、介護支援専門員自身が追い求めていく姿勢が何より重要ではないでしょうか。20年後は、もしかしたら介護支援専門員自身が「利用者」になっているかもしれないのです。

振り返り



【個人ワーク】
15分

- ここまで、「相談援助の専門職としての基本姿勢及び相談援助技術の基礎」について学んできました。

【確認事項】

- 以下のキーワードについて、ここで学んだ理念や考え方を踏まえて、自分ならどのように説明するか、自分の言葉で考えてみましょう。
 - ✓ 相談援助職が持つべき基本姿勢
 - ✓ バイステックの7原則
- なお、質問や疑問は書き留めて、「講師への質問フォーム」で質問しましょう。

終わりに

- 以上で本科目で予定された座学の内容は終了です。
- 理解が曖昧な部分は振り返りをして、確認テストを受けた後、演習の参加に備えてください。
- 演習終了後に科目のはじめに確認した修得目標が達成できたか振り返ってみましょう。
- なお、研修記録シートは演習終了後に作成してください。



※研修記録シートなど修了評価に係る事項、演習に係る事項については都道府県・研修実施機関の指示・指定に従って対応するようにしてください。



受講お疲れ様でした。