

⑩ 利用者、多くの種類の専門職等  
への説明及び合意

## 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 説明 ② 同意と合意
●	(3) 実践的に活用する上での留意点
	① 説明の技法 ② 合意に向けたプロセスの留意点

# 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通りです。

## ■ 説明の意義・目的

- 利用者及びその家族、利用者を支援するサービスの担当者等の多職種に対する説明の意義・目的を理解します。

## ■ 説明の技法

- サービス担当者会議や地域ケア会議等における場面ごとに求められる説明の意味・目的を理解するとともに説明の技法（話の構成、姿勢、スピード、言葉の選択等）を修得します。

## ■ 説明から合意までのプロセス

- 説明から利用者の合意に向かうまでのプロセスの重要性とポイントを理解するとともに、多職種協働における説明責任を理解します。

# 修得目標

- 本科目の修得目標は以下の通りです。

- ①介護支援専門員として行う説明の意義・目的・責任について説明できる。
- ②利用者や家族に対し、理解度に配慮した説明を行うことの重要性について説明できる。
- ③多職種及び場面に応じた説明を行うことができる。
- ④説明から合意に向かうプロセス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介護支援専門員として行う説明の意義・目的・責任について説明できる。
- ②利用者や家族に対し、理解度に配慮した説明を行うことの重要性について説明できる。
- ③多職種及び場面に応じた説明を行うことができる。
- ④説明から合意に向かうプロセスの重要性について説明できる。

# 知識・技術の基本的理解

# 1. 説明

## (1) 説明の目的と役割①説明の目的 (1/3)

- 何のために、なぜ説明をする必要があるのか、説明の目的を明らかにします。

説明の目的	
介護保険制度への理解の促進	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介護保険法第1条には法の目的が記載されていますが、そのなかに「国民の共同連帯の理念に基づき」という表現があります。介護問題は、年齢を問わず、決して他人事ではありません。超高齢化が加速するなか、介護はいずれ誰にでも起こり得ることであり、日本社会全体の課題だといえます。だからこそ、介護保険制度は、「国民の共同連帯」によって支え合うしくみとしていることが明記されています。</li><li>• 2000（平成12）年に介護保険が発足してから、介護保険制度は3年ごとの報酬改定、制度改正を繰り返してきました。介護保険発足当時は、「介護保険料を払っているのだから訪問介護は毎日利用したい」「区分支給限度額いっぱいサービスを利用したい」など、「国民の共同連帯の理念」の意味を正しく理解していない要介護高齢者もいました。また、「部屋の掃除や片づけが億劫なので介護サービスを利用したい」「息子の食事も一緒につくってほしい」など、介護保険サービス利用の目的をはき違えている利用者もいました。介護保険料を払っているのだから、「自分の希望どおりの介護サービスを利用する権利がある」と勘違いしている高齢者もいました。もちろん、高齢者のなかには要支援状態や要介護状態にならず、介護保険制度を利用することなく生涯を過ごす人もいます。しかし、最初から介護保険制度を利用したくて、要介護状態になる高齢者はいないはずです。</li></ul>

# 1. 説明

## (1) 説明の目的と役割①説明の目的 (2/3)

説明の目的	
介護保険制度への理解の促進	<ul style="list-style-type: none"><li>• このような、介護保険制度の理念に合わないような要望が出ることは、介護保険制度について基本的な考え方の周知が必ずしも十分でないことが原因の一つです。</li><li>• 具体的には、サービスの内容や給付額だけでなく、制度設立の背景や、社会的な連帯に基づく共助の仕組みであり、被保険者である国民一人ひとりにも、状況に応じた取り組みが求められるといった制度を成り立たせるための考え方を共有し、理解を広める必要があります。</li><li>• 制度の理解を広めるのは保険者の役割ですが、介護支援専門員も、被保険者である利用者の支援をする立場として、介護保険制度の理解を広める役割の一翼を担う責任があることを自覚せねばなりません。</li><li>• 介護保険制度が目指す「その人の能力に応じた自立した日常生活の実現」は、すべての国民に当てはまります。したがって、介護保険サービスや介護支援専門員の存在が、利用者の自立した日常生活の実現につながっていかなければ、その意義はありません。</li><li>• 介護支援専門員が行う説明によって、介護保険制度の利用方法だけでなく基本的な考え方の理解が深まり、自立した日常生活の実現に向けて高齢者自身が主体的に取り組めるよう支援することが大切です。</li></ul>

# 1. 説明

## (1) 説明の目的と役割①説明の目的 (3/3)

### 説明の目的

専門職への  
理解の促進

- 介護支援専門員が行う説明は、利用者・家族だけに行うものではありません。介護支援専門員には、多職種協働（チームアプローチ）をコーディネートする役割があります。また、利用者の状況に応じた支援チームを形成することも介護支援専門員の重要な役割です。ケアチームのなかには、介護保険制度に位置づけられた専門職や、他の法律で規定された専門職も含まれます。例えば、医師や看護師などは、医師法、保健師助産師看護師法に位置づけられた専門職といえます。また、介護保険制度に位置づけられた専門職であっても、専門分野が異なったり、所属する組織や職能団体が異なったりする場合もあるでしょう。
- 専門分野の違いは、時に介護保険制度を理解する視点にズレを生じさせることがあります。ケアチームが一つになるには、まず介護保険制度に対する専門職の理解を促し、介護保険制度におけるケアチーム形成の目的、効果を共通認識することが重要です。ケアチームを束ねる介護支援専門員の説明によって、チームが目指す目的や効果が共通認識され、自立した日常生活の実現に向けたケアチームのあり方に影響するといえます。

# 1. 説明

## (1) 説明の目的と役割②説明における介護支援専門員の役割

- 説明における介護支援専門員の役割は以下の通りです。
  - 説明を通して利用者との信頼関係の構築と利用者の自己決定を支援します。
  - 相手の理解度に合わせてわかりやすく伝えるように説明します。
  - 一方的ではなく理解度を確認しながら説明を行います。
  - 説明は、同意や合意形成に向けて行われます。
  - 説明前と説明後の理解度の変化を確認することで、同意や合意形成にむけたアプローチの方法や今後の説明の仕方を工夫します。

# 1. 説明

## (1) 説明の目的と役割③介護支援専門員の責任

- 説明責任を果たすことは、専門職としての責務です。
- 「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」の第13条の2では、説明において介護支援専門員が実施すべき事項を以下のように定めています。

### 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準 第13条 指定居宅介護支援の具体的取扱方針

2. 指定居宅介護支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。

(出展) 厚生労働省「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」

# 1. 説明

## (2) 説明を行う場面

- ケアマネジメントプロセスにおける説明場面は以下が想定されます。

説明場面	<ul style="list-style-type: none"><li>• 受付時</li><li>• 契約時</li><li>• アセスメント時</li><li>• サービス調整時</li><li>• サービス担当者会議時</li><li>• 居宅サービス計画確定時</li><li>• モニタリング時</li><li>• 再アセスメント時</li></ul>
ポイント	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介護支援専門員は、まず自己紹介を通して自らの役割を説明することが重要です。</li></ul>

# 1. 説明

## (3) 事前準備の重要性

- 説明準備の為のポイントは以下の通りです。

- 説明する相手が誰か、対象者を把握します。
- 説明をする相手の特性を把握します  
(聞き手の理解力、知識レベル等を確認します)。
- 説明の内容と構成を組み立てます。
- 何をどこまで伝えるか、手順を確認します。

## 2. 同意と合意

### (1) 同意と合意の違い

- 同意と合意の違いは以下の通りです。

同意	<ul style="list-style-type: none"><li>• 同じ意味。同議</li><li>• 相手と同じ意見・考え。また同じ考えであることを意思表示すること。</li><li>• 他の者の行為について賛成ないし是認の意思表示をすること。</li></ul>
合意	<ul style="list-style-type: none"><li>• 二人以上の者の意見が一致すること</li><li>• 当事者の意思が一致すること</li></ul>

## 2. 同意と合意

### (2) 利用者の同意と合意 (1/2)

- 利用者の同意から合意へ促すポイントは以下の通りです。

- 利用者・家族の希望、要望などを確認したあと、すぐに合意に至る場合ばかりではありません。介護支援専門員や各専門職からの提案や助言に、利用者・家族が即、「合意」となるのは難しいものです。介護支援専門員が、よかれと思う方法を提案しても、利用者・家族側にはさまざまな思いや事情があるからです。
- 介護支援専門員は、まず、その思いや事情を汲み取る信頼関係の構築に向けたアプローチが必要です。私たちの日常生活の場面においても、「誰から」「どのように」説明を受けたかは、とても重要な要素です。例えば、自分の病気について説明を受ける場合、医師であれば誰でもよいわけではありません。信頼している医師の説明だからこそ、治療方針を理解し、納得し、治療の合意に至るのではないのでしょうか。
- 合意形成の前には、まず「同意」を得るプロセスが重要です。同意というのは、一方向に向けたアプローチです。介護支援専門員や各専門職が提案した内容について、利用者や家族が「わかった」「理解できた」というプロセスが「同意」です。しかし、「同意=合意」ではありません。「合意」というのは、提案された内容を理解したうえで、双方がしっかりと自分の意見を出し合い、最終的に意見が一致することです。利用者・家族、チームメンバーの双方が納得する意見交換の過程が「合意形成」なのです。介護支援専門員は、利用者・家族、チームメンバーである専門職との合意形成に向けて、まずは丁寧な説明と同意へのアプローチが重要であるといえるでしょう。

## 2. 同意と合意

### (2) 利用者の同意と合意 (2/2)

- ケアマネジメントプロセスにおける利用者の同意と合意のポイントは以下の通りです。

同意	<ul style="list-style-type: none"><li>• ケアマネジメントプロセスにおいて、最初に利用者の同意を確認することは重要です。</li><li>• マネジメントプロセスにおける同意は、介護支援専門員が説明した内容等について、利用者自身から同じ意見や考えであるという意思表示を受けることです。</li><li>• ケア利用者が、介護支援専門員から説明された内容等に、どの程度納得し、同意できたかを確認することが必要になります。</li><li>• 利用者の同意は、合意形成へ向けてアプローチを積み重ねていく段階です。同意できていない部分（非同意）があっても否定や批判をせず、なぜ非同意という意思表示になったのか、確認をすることが大切です。</li></ul>
合意	<ul style="list-style-type: none"><li>• ケアマネジメントプロセスにおける合意は、利用者と介護支援専門員が、同じ目標に向かって進んでいくという双方の意思が一致することです。</li><li>• 合意形成のためには、同意のプロセスが重要です。</li><li>• ケアマネジメントプロセスにおける利用者の合意では、介護支援専門員の説明に利用者自身が納得し、同意し、そして介護支援専門員と共に主体的に自分の居宅サービス計画の作成とそこに掲げた目標の達成に向けた取組に参画していくという意思を確認することが重要です。</li></ul>

## 2. 同意と合意

### (3) 多職種間の合意 (1/2)

- ケアマネジメントにおける多職種間の合意形成のポイントは以下の通りです。
  - ケアマネジメントにおける多職種の合意形成は、今後のチームアプローチにとって最も重要なプロセスです。
  - ケアマネジメントにおいて、居宅サービス計画に位置付けられるチームのメンバーが、利用者支援の目的を共有し、意思を一致させることができなければチームアプローチにはなりません。
  - 合意形成をするための多職種（参加メンバー）の選定を行います。
  - 多職種間で目的を共通認識し、情報を共有します。
  - 多職種間の合意形成においては、それぞれに役割分担があり、各々が自分の役割に責任をもつことが重要です。
  - 非合意の部分は、その理由を確認し、合意へのすり合わせを行います。
  - 合意した結果については、多職種間で共有し、責任はチーム全体にあることを理解します。
  - こちらが説明したい内容だけでなく、相手が必要とする内容を説明することで、同意の意思表示を確認することができ、合意形成に近づくことにつながります。
  - 同意から合意への展開を繰り返すことによって、多職種間の信頼関係が構築されていきます。

## 2. 同意と合意

### (3) 多職種間の合意 (2/2)

- サービス担当者会議における多職種間の合意形成のポイントは以下の通りです。

- 2005（平成17）年の制度改正以降、介護支援専門員が行うサービス担当者会議について「単なる居宅サービス計画の説明会になっている」という課題が指摘されてきました。本来のサービス担当者会議の目的の一つは、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画原案について、各分野の専門職からより専門的な意見や助言を受け、精度の高い居宅サービス計画に仕上げていくことにあります。介護保険制度の理念である「自立した日常生活の実現」に向かって、居宅サービス計画が動き出さなければなりません。
- また、サービス担当者会議は、居宅サービス計画上に位置づけられた各専門職が利用者・家族とともに一つのケアチームになるための「合意形成機能」をもっています。居宅サービス計画の主役は利用者です。家族や各専門職は、脇役として利用者の暮らしを支える支援体制を組んでいくこととなります。その際、利用者が望む「自分らしい日常生活の姿」を大切にケアチーム形成をしなければ、「利用者の自立支援」にはつながりません。「利用者が望む日常生活の姿」をケアチームの目標として共有できなければ、共通の目標に向かったチームアプローチはできないはずです。
- そのために、介護支援専門員は、アセスメントの結果から導き出された「生活全般の解決すべき課題（ニーズ）」を各専門職と共有し、ニーズの解決に向けてより専門的な視点から居宅サービス計画原案を修正してもらうこととなります。ケアマネジメントプロセスにおけるサービス担当者会議の最も重要な目的は、各専門職が同じ目標に向かって専門性を発揮できるようにすることです。介護支援専門員の説明力が問われる場面といえるでしょう。

# 実践的に活用する上での留意点

# 1. 説明の技法

## (1) 全体的なポイント

- 身振り、手振り、表情、声のトーン、目の動き、相槌、反復、間の取り方、スピード、姿勢などに工夫をします。
- 相手に合わせた話のスピードで、相手の理解度に合わせた説明を行います。
- 相手がわかりやすい言葉を選びながら、共通言語で説明ができるように工夫します。
- 聞き手の理解力、判断力のアセスメントを行いながら説明をします。
- 聞き手の反応を見ながら、説明の仕方、順序、言い回し等を変化させます。
- 難しい専門用語の羅列や略語の多用、逆に平易な言葉の羅列による説明は、相手の理解度によっては逆効果になることもあります。
- 理解できない相手を責めるのではなく、相手に合わせた説明力が不足していると認識します。

# 1. 説明の技法

## (2) 話の構成 (1/2)

- 話の構成の内、概要と事前準備のポイントは以下の通りです。

概要	<ul style="list-style-type: none"><li>• 「話の構成」は二つの視点で考えることが大切です。まずは、話の全体像をストーリーで考え説明の順序を組み立てること、次に、相手の特徴や専門性によって説明の順序を変化させるということです。</li></ul>
事前準備	<ul style="list-style-type: none"><li>• まず、説明を行う前の準備が必要です。「今日は誰に説明をするのか」「何のために説明をするのか」「どこまで説明をするのか」「何を理解してもらう必要があるのか」など、話を展開するための構成を組み立てる必要があります。また、説明を行うための道具も、構成を考えるうえでは重要です。「口頭で説明を行うのか」「図や写真などを使用するのか」「どのタイミングで用いるのか」など、効果的に説明を行うための道具の検討も大切な要素です。特に高齢者の場合は、理解力が低下している場合もあるため、わかりやすい図やイラストなどは効果的です。</li></ul>

# 1. 説明の技法

## (2) 話の構成 (2/2)

- 話の構成のポイントは以下の通りです。
  - 相手の理解力に応じて、「起承転結」を踏まえながら理解しやすい順番を考えます。しかし、予定していた説明が、思いどおりに進まないこともあります。相手からの想定外の質問に介護支援専門員が焦ってしまい、説明の順序や準備していた内容が崩れてしまうこともあるでしょう。まず、気持ちに余裕をもち、相手の反応に応じた柔軟な説明を心がけましょう。また、介護支援専門員が重要だと考える内容を、必ずしも利用者・家族が同じように重要だととらえていない場合もあります。利用者・家族の表情や反応を観察しながら、説明の状況に応じて、臨機応変に話の構成を変化させる工夫も必要です。
  - 「説明する相手」によって変えることが大切です。通常の起承転結ではなく、「結論から話す」という方法を用いることもあります。特に、医師や看護師などの医療職に説明をする場合は、「結論から最初に話す」という方法が有効です。例えば、医療職のように、エビデンスを重視する専門職の場合は、まず話の結論を最初に示し、その後に必要な補足説明を行うほうが、理解されやすく、時間の短縮にもつながります。話の構成は相手の特徴や専門性にマッチした展開を考えるとよいでしょう。

# 1. 説明の技法

## (3) 姿勢

- 説明を受けた際、「気持ちのよい説明」と感じるのはどのようなときでしょうか？ 説明をする側の説明力や説明技術は大切な要素です。しかし、「気持ちのよい説明」は、説明する側の「姿勢」が最も大切な要素になります。
- 介護支援専門員は、最初から介護保険制度のことをすべて熟知しているわけではありません。また、介護保険制度以外の情報には疎い場合もあります。経験1年の介護支援専門員と、5年以上の経験をもつ介護支援専門員では、説明力や説明技術に差があっても当然です。しかし時には、経験1年の介護支援専門員のほうが、丁寧で気持ちのよい説明を行える場合もあります。それは「相手に理解してほしい」「きちんと伝えたい」という、介護支援専門員の「誠実な姿勢」が伝わるからです。
- 誠実な姿勢は、利用者・家族との信頼関係の構築につながります。単に上手な説明よりも、多少ぎこちなくても丁寧な説明をするほうが、介護支援専門員の誠実な姿勢といえるでしょう。利用者・家族に対してだけでなく、ケアチームの専門職に対しても、介護支援専門員の誠実な姿勢が信頼関係の構築につながることはいうまでもありません。

# 1. 説明の技法

## (4) スピード

- 説明の対象者は、多岐にわたります。特に利用者・家族に対して説明をする場合は、あまりに早口では理解されにくいことが多いでしょう。また、医療職と介護・福祉職に対しては、それぞれ説明のスピードを変化させる必要があります。なぜなら、医療職と介護・福祉職は、仕事の性質上、スピード感が異なる職種といえるからです。
- 医師や看護師の仕事は、その行為の1分1秒が命と直結しています。緊急時や災害時などにも迅速に対応するスピードが求められています。教育の過程においても「話は簡潔に、動きは迅速に」というトレーニングを受けている職種が医療職であるといえます。介護支援専門員は、医療職の特徴を踏まえて「簡潔でスピード感のある説明」を心がけましょう。
- 逆に、介護・福祉職に対しては、医療職と同じスピード感では真意が伝わらない場合があります。時間の経過を追いながらゆっくり話すことが時には必要かもしれません。
- このように、介護支援専門員は、相手の特徴や専門性に配慮しながら、話のスピードにも工夫をすることが大切です。

# 1. 説明の技法

## (5) 言葉の選択

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明は、相手が理解できるように行うことが原則です。</li> </ul>
利用者 家族 に対して	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者・家族は、介護保険制度の知識をもたない場合がほとんどです。相手にわからない言葉を用いて説明だけが独り歩きしては意味がありません。介護支援専門員にとっては日常業務のなかで当たり前で使用している言葉でも、利用者・家族は初めて耳にする言葉も多いはず。介護支援専門員は、相手の立場に立って相手が理解しやすい言葉を選択しながら説明することが大切です。説明を聞いている相手の理解が進んでいない場合などは、同じ内容であっても、言い回しや伝え方を変えて説明をし直す配慮が必要です。</li> </ul>
専門職 に対して	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療職に説明を行う際、医療の専門用語を用いなければいけないとプレッシャーに感じるかもしれません。しかし、介護支援専門員も介護保険の専門用語を使って話していることが意外と多いのです。特に、医療職側には理解できない「介護支援専門員用語」が存在するようです。介護保険制度や介護保険制度のルール等を説明する場合には、理解しにくい言葉を使っていないか意識しながら説明する工夫が必要です。</li> </ul>
多職種 協働 の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>多職種協働（チームアプローチ）を推進するために重要なことは「共通言語を使うこと」です。しかし、まだまだ共通言語で話せるまでにチームが成熟していない現状もあります。例えば、サービス担当者会議においては、専門用語が飛び交うことも多く、特に、利用者・家族が会議に参加できず、おきざりになってしまうこともあります。チーム全員が、利用者・家族でも理解できる言葉を、「チームの共通言語」として活用できるようになることが望ましいでしょう。</li> </ul>

## 2. 合意に向けたプロセスの留意点（1/3）

- 合意に向けたプロセスにおいては、強引な説得や誘導をするような説明の仕方は避けなければなりません。
- 介護支援専門員は、合意に向け、まず利用者の意思を確認することが重要です。その上で、利用者・家族を「説得」するのではなく、利用者・家族が「納得」できるように働きかけることが重要です。説得のアプローチをするほうが、介護支援専門員にとって楽な場合もあるでしょう。しかし、介護支援専門員の強引な説得は、利用者・家族との信頼関係を壊すことにつながるだけでなく、利用者・家族の主体的な意思決定の機会を奪ってしまうことになりかねません。
- 自立した日常生活の実現には、利用者・家族が「自分で選んで自分で決める」というプロセスが重要です。例えば居宅サービス計画について、介護支援専門員が何度も説明をしているのに、利用者・家族が納得してくれないこともあるでしょう。そんなときは、つい「説得」をしまいたくなりますが、そこは辛抱強く、利用者・家族が「納得」して居宅サービス計画と向き合えるように説明を続けることが大切です。
- 「急がば回れ」の気持ちで、利用者・家族が主体的に意思決定できるよう、丁寧に説明することが重要です。

## 2. 合意に向けたプロセスの留意点（2/3）

- 非同意の場合は、なぜ同意できないのかを、丁寧に確認することが重要です。
- 介護支援専門員が時間をかけて説明をしても、なかなか理解されず、同意に至らないことがあります。同意に至らなければ、当然合意形成はできません。「非同意時の対応」としては、まずは「同意」に向けてさまざまな方法でアプローチを続けるしかありません。しかし、それでも同意に至らない場合は、なぜ同意に至らないのかを、しっかりとアセスメントする必要があります。利用者・家族の側にも、事情や言い分はあるはずです。時には、介護支援専門員の側に問題がある場合もあるでしょう。もしかすると、介護支援専門員の強引な誘導や説得に対して、「非同意」という形で意思表示をしているのかもしれない。
- まずは、介護支援専門員自身の立ち居振る舞い、説明の仕方や内容について、しっかりと振り返ってみるのが重要です。そのうえで、利用者の同意に至らない事情がある場合には、その事情や状況に関する情報を支援経過記録等に記載しておきましょう。非同意だからといって、無理な説得、強引な誘導は禁物です。利用者・家族との信頼関係を壊すだけでなく、介護保険制度に対する信頼を失うことにもつながります。介護支援専門員の社会的責任と職業倫理に基づいて、丁寧な対応を根気強く続けていきましょう。

## 2. 合意に向けたプロセスの留意点（3/3）

- 誠意ある説明、丁寧な説明を心がけることで、利用者・家族の納得が得られ、合意につながるきっかけとなります。

- これまで随所で述べてきたように、どのような状況にあっても、介護支援専門員は「丁寧な説明」を常に心がけ、実践する姿勢が求められます。介護保険制度そのものに対する信頼は、介護支援専門員の姿勢にかかっているといたっても過言ではありません。
- 誰もが好き好んで介護保険制度を利用するわけではありません。不本意ながら要介護状態等になったことで、最初は仕方なく介護保険サービスを利用する人が多いはず。「病気や障害を患ったことは残念だけれど誰が悪いわけでもありません。誰のせいにもできない。でも自分の人生だけは諦めたくない、だからこそ最期の瞬間まで自分らしく暮らしていきたい」、そういう気持ちで介護保険を利用するのではないのでしょうか。
- 利用者・家族の悔しい気持ち、不安な気持ち、情けない気持ち、悲しい気持ちを丸ごと受け止めながら、「それでも最期まで自分の人生を諦めないで一緒に頑張っていきましょう」という想いを込めて、介護支援専門員は利用者・家族が納得し自分で意思決定ができるよう、丁寧な説明をし続けることが求められているのです。

# 振り返り



【個人ワーク】  
15分

- ここまで、「利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意」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。
  - ✓ 説明における介護支援専門員の責務
  - ✓ 合意に向けたプロセスの留意点
- 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。