

⑬ 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」

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 インテーク、受付および相談 ② 契約の意義
●	(3) 実践的に活用する上での留意点
	① インテーク、受付および相談 ② 契約における留意点
	(4) 理解を深めるミニワーク

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。

- 受付及び初期面接相談（インテーク）の場面における相談援助の視点と技術を修得するとともに、利用者及びその家族との信頼関係の構築の重要性について理解することを目指します。
- 契約は重要事項の説明を経た法律行為であることから、利用者が主体となる契約の意義とそれを保障するための仕組み（苦情申し立て、権利擁護）について理解することを目指します。
- 契約に関する制度上の位置づけや留意事項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 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。

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 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。

知識・技術の基本的理解

1. インテーク、受付及び相談

(1) ケアマネジメントプロセスの入り口 ① ケースの発見・受付

- ケースの発見・受付はケアマネジメントプロセスの入り口であり、迅速かつ適切に援助を行ううえで重要なプロセスです。
- 受付・ケースの発見のルートとしては以下があげられます。支援者自身が地域に出向き、発見するアウトリーチという手法もあります。

受付・ケースの発見のルート（例）

- 家族や親族からの相談、本人からの相談、関係機関からの相談
- 民生委員や地域住民からの相談・連絡・通報

1. インテーク、受付及び相談

(1)ケアマネジメントプロセスの入り口 ②受付で行うこと

- 受付で行うことは以下のとおりです。
- 受付及び初期の面接相談の機会は、介護支援専門員と利用者・家族との出会いの場であり、その後のケアマネジメントプロセスに大きな影響を与えることとなります。そのため、まず、信頼関係を構築することが大切です。

受付で行うこと（例）

- 自己紹介と介護支援専門員の役割の説明
- 相談者の主訴の把握（言葉の背景の理解）
- スクリーニングに必要な情報収集
- スクリーニング
- 信頼関係の構築
- 動機づけ
- 緊急性の判断と対応
- 今後の流れの説明

1. インテーク、受付及び相談

(1) ケアマネジメントプロセスの入り口 ③スクリーニング（1/4）

- 初期面接相談では、スクリーニングを行います。スクリーニングでは、以下の3つの判断とこれらの判断に基づいた対応を行います。

スクリーニングで実施する3つの判断	
i	緊急性の判断
ii	介護保険制度によるケアマネジメントの必要性の判断
iii	介護支援専門員の所属する事業所で対応可能かの判断

- 要支援・要介護認定結果が要支援の者、またはチェックリスト該当者の場合には、地域包括支援センターを紹介します。また、所属事業所で対応できない生活ニーズを抱えている場合には、適切な機関を探し、紹介します。

1. インテーク、受付及び相談

(1)ケアマネジメントプロセスの入り口 ③スクリーニング（2/4）

(i) 緊急性の判断

- 緊急性の判断にあたっては、まず心身状態を確認し、急病、虐待、飢え等の生命の危機の有無を把握します。
- 判断に迷う場合は事業所へ連絡と相談を行います。また、一時対応後の事業所への報告も重要です。介護支援専門員が個人のみで判断し対応するのではなく、事業所としての判断を仰ぎ、対応することが必要です。
- 地域包括支援センターへの連絡・相談により対応することも有効です。

1. インテーク、受付及び相談

(1) ケアマネジメントプロセスの入り口 ③スクリーニング（3 / 4）

（ii）介護保険制度によるケアマネジメントの必要性の判断

- 介護保険制度によるケアマネジメントの対象となり得るか、ケアマネジメントの必要性があるかを判断します。
- 判断を行うためには、要介護認定申請の有無、認定未申請の場合には、対象となり得る人の年齢、心身状態に関する情報、介護保険サービスを利用する意向等に関する情報が必要です。

1. インテーク、受付及び相談

(1)ケアマネジメントプロセスの入り口 ③スクリーニング（4/4）

（iii）介護支援専門員の所属する事業所で対応可能かの判断

- 要介護認定申請の確認をしたうえで、対象者の心身状態に照らし、介護支援専門員や居宅介護支援事業者の業務内容に基づく対応が可能であることを判断します。
- 当然ながら相談を受けた介護支援専門員が所属する事業所を対象者が選択するかどうかは、対象者に決定権があります。スクリーニングは、居宅介護支援事業所だけでなく、利用者・家族も行っているといえます。

1. インテーク、受付及び相談

(2)初期面接相談（1/2）

- 初期面接相談に際しては、効果的な相談となるよう事前の準備が必要です。初期面接相談では、以下の内容を実施します。

初期面接相談における主な実施事項

- 面接の目的の説明
- 自宅周辺、玄関、室内、家族関係等の観察
- 対象者の意向、家族の意向の確認（言葉の背景を探る）
- 生活ニーズやストレスの探索
- 人間関係の把握（家族関係、近隣、知人、友人、宗教、その他）
- 今後の支援のあり方についての整理

1. インテーク、受付及び相談

(2)初期面接相談（2/2）

- 初期面接相談では、バイステックの7原則に基づいた利用者信頼される態度を心掛け、利用者及びその家族等との信頼関係を構築することが重要になります。
- 面接を効果的なものとするには、参加者との位置取りについても配慮することが必要です。利用者の隣に座るのがよいのか、顔が見える正面がよいのかなど、良質なコミュニケーションに向けた検討を行います。
- また、相談に至るまでの一人ひとりの背景を考慮し、ねぎらいを行うことにより、安心感を増幅させることにつながります。

2. 契約の意義

(1)重要事項説明書（1/2）

- 介護保険では、サービス提供事業者は、サービスの提供にあたり、あらかじめ「重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない」とされています。
- 重要事項説明書に記載すべき内容は、市町村の条例によって定められるため、所属する事業所が指定を受けている市町村の定めるところに従い、重要事項説明書を作成することになります。

重要事項説明書の主な記載事項

- 居宅介護支援事業所の運営規程の概要
- 介護支援専門員の勤務の体制
- 秘密の保持
- 事故発生時の対応
- 苦情処理の体制

2. 契約の意義

(1)重要事項説明書（2/2）

- 重要事項説明書には、苦情の受付と連絡先など苦情処理の体制及び手順等を記載します。そのため、居宅介護支援事業所は利用者の苦情を受け付ける環境を整備することが必要です。
- 事業所は、利用者からの苦情を貴重な意見と捉え、改善に向けて努力し事業所の質を向上し、利用者やその家族と良好な関係を築いていけることが求められます。
- 苦情は、事業所に直接、言いにくい実態があります。その場合、保険者、国保連、都道府県に苦情を申し出ることができます。

2. 契約の意義

(2)居宅介護支援契約書（1/2）

- 重要事項説明書を別紙として「居宅介護支援契約書」を取り交わすこととなります。居宅介護支援契約書は、利用者が居宅介護支援を委託する旨に同意したことを文書で残すものです。
- 契約自体は、口頭で同意しただけでも成立しますが、契約する内容が複雑であり、時間が経過した後で紛争を解決するために、書面による契約を交わすことが求められます。

居宅介護支援契約書の主な記載事項

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 契約期間、運営規程の概要• 居宅介護支援の担当者、内容• 居宅サービス計画の作成、変更等• 協力義務• 苦情対応、緊急時の対応• 費用• 秘密保持及び個人情報の取扱い• 中立義務 | <ul style="list-style-type: none">• 解除権• 情報の保存・開示義務• 契約の終了、損害賠償• 利用者代理人• 合意管轄、協議事項、契約日• 利用者の署名・捺印• 事業者の署名・捺印 |
|--|--|

2. 契約の意義

(2)居宅介護支援契約書（2 / 2）

- 平成30年度の運営基準改正により、契約時に以下の点について、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、利用者の署名を得ることが指定居宅介護支援事業者に義務付けられました。

- 居宅サービス計画の作成にあたって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であること
- 居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること

振り返り



【個人ワーク】
10分

- ここまで、受付及び相談並びに契約に関する「知識・技術の基本的理解」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。
 - ✓ インテーク、受付及び相談時の実施事項
 - ✓ スクリーニングで実施する3つの判断
 - ✓ 重要事項説明書、居宅介護支援契約書の意義・目的
- 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。

実践的に活用する上での留意点

1. インテーク、受付及び相談

(1)利用者・家族への配慮

- 利用者・家族は、自分では解決できない課題を抱えているという不安だけではなく、多くの場合、相談機関や専門職への連絡、相談といった初めての経験に不安を感じています。
- 介護支援専門員はそのような利用者・家族の心理を想像し、利用者・家族の不安を軽減し、専門職に相談してよかったと思える対応を心がけます。
- 利用申し込みを受け付ける場合、誰が連絡してくるのか、または、誰が居宅介護支援事業所に来往してくるのかによって配慮すべき事柄が異なってきます。

1. インテーク、受付及び相談

(2)相談の手段の相違による配慮 ①電話相談

- 最も多い相談手段は電話によるものです。
- 電話の場合、聴覚情報のみで視覚情報は得られません。介護支援専門員はそのことを十分に認識し、自らの情報収集だけに夢中になるのではなく、次のような配慮を行います。

電話相談時の配慮

- 介護支援専門員は、相談者の会話のスピードや声の変化などをしっかりと聞き取り、相手の波長に合わせる
- 相談者の介護保険サービスに関する理解度はまだ低いことを想定し、専門用語は使用しない
- 随時で理解度を確認しながら進める

1. インテーク、受付及び相談

(2)相談の手段の相違による配慮 ②来所相談

- 数は少ないながら、来所による相談もあります。予約なしで来所することも想定し、相談室はいつでも相談者を迎えられるように整えておきます。
- 家族や地域住民など利用者以外の相談の場合、敢えて来所を選んだ相談の背景を確認します。
- 介護支援専門員自身がとる態度が相手の心情にかなうものであるように配慮して対応することが重要です。

1. インテーク、受付及び相談

(3) 初期面談相談の事前準備における留意点（1 / 2）

- スクリーニングの結果、支援の対象になり得ると判断した場合、初期面接相談の日時を利用者・家族と決めます。
- 利用者・家族は、何らかの支援を必要とし、不安を感じていることが多いため、受付から初期面談までの流れは迅速に対応できるように配慮します。
- 初期面接相談は、利用者の自宅を訪問して行うことが原則となりますが、入院・入所中の場合には医療機関や施設で行います。

1. インテーク、受付及び相談

(3) 初期面談相談の事前準備における留意点 (2/2)

- 初期面接相談で特に確認すべきことや話し合うべきことを受付時に得られた情報を基に整理します。
- 初回面接時に相談者に準備しておいて欲しい書類、整理しておいて欲しい情報については、あらかじめ伝えておきます。

準備を依頼する書類等の例

- 介護保険被保険者証
- 介護保険負担割合証
- 医療保険証
- 利用者となる人の印鑑
- 緊急連絡先となる人の連絡先

- 初期面接相談に同席が必要なメンバーを整理することも必要です。

2. 契約における留意点

(1) 本人の意思の確認

- 重要事項説明書による説明と同意、さらに、居宅介護支援契約書による契約は、介護支援専門員が、これからケアマネジメントをはじめることができる前提です。
- 介護保険制度は複雑なくみです。また、要介護状態にある高齢者にとって、容易に理解できる内容ではないかもしれません。
- さらに、認知症の人の場合には、家族と一緒に内容を確認したり、成年後見制度等を活用したりして、本人の意思の確認が行われること、つまり、利用者の利益が守られることが必要です。

2. 契約における留意点

(2) 本人が契約する意義としくみ

- 介護保険を利用するのは、利用者本人です。このため、契約の内容を理解し、本人が署名・捺印することになります。
- また、契約は、利用者本人が自分のおかれている状況を認識し、自分の望む暮らしを実現するための方法を選ぶことによって、自分が主体となって暮らしを再構築することを意識するという意味もあります。

2. 契約における留意点

(3) 適切な情報提供

- 契約時には以下のような点についての情報提供も必要です。

情報提供が必要な事項

- 利用者や家族自身で居宅サービス計画を作成することも可能なこと
- インテークを受け付けた事業所だけでなく、地域の他の事業所を選択し、契約することも可能なこと

- 契約時には、利用者の個人情報の同意書も併せて説明します。
- 重要事項の説明は、文書で提示し、相手の理解に合わせた懇切丁寧な説明を行うと共に、判断を急がせないことが必要です。利用者が主体であることを、介護支援専門員自身が常に認識して対応することが重要になります。

振り返り



【個人ワーク】
15分

- ここまで、受付及び相談並びに契約に関する「実践的に活用する上での留意点」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。
 - ✓ インテーク、受付及び相談時の利用者への配慮
 - ✓ インテーク、受付及び相談時の家族への配慮
- 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。