

「対人個別援助技術及び地域援助技術」

(令和2年度 介護支援専門員専門研修〔専門研修課程Ⅰ〕・更新研修〔前期研修〕)

令和2年10月9日

社会福祉法人 いずみ会
泉地域包括支援センターリンデンバウム
センター長 金野 大志

はじめに 本章の目的・修得目標の確認

【目的】対人個別援助技術と地域援助技術の違いと役割を理解する

【修得目標】以下の6点について説明できるようになること

- ①対人個別援助技術と地域援助技術の概念・機能・目的について
- ②対人個別援助技術に必要な知識・技術について
- ③地域援助技術の展開技法について
- ④個別事例に基づいて地域づくりや資源開発などに至る一連のプロセスについて
- ⑤地域ケア会議における介護支援専門員の役割と、その活用における留意点
- ⑥保険者を含む多職種連携の必要性と、その活用における留意点

1. 社会福祉援助（ソーシャルワーク）の枠組み

(1)社会福祉援助（ソーシャルワーク）とは

人間が社会生活を営む中で直面するさまざまな生活課題の解決・緩和を目指して、専門的知識や技能を用いて相談援助活動を行い、地域における人々の生活を支援すること。社会福祉援助技術とも言う。

- ・歴史的に見ると、慈善団体による貧困者の支援が原点にある
→個別訪問調査、ケース記録・ケース登録などが実施された
- ・さまざまな過程を経て、個人・集団・地域といった対象に応じて、それぞれ「ケースワーク」「グループワーク」「コミュニティワーク」等という技法に分類された

(2)ソーシャルワークの価値

- ＝ソーシャルワークを行なうにあたって、専門職が重視すべき視点や考え方
- ・全米ソーシャルワーカー協会 10の価値【テキスト97頁】
- ・職能団体の倫理綱領（日本社会福祉士会、日本介護支援専門員協会など）

※参考：介護支援専門員 倫理綱領〔抜粋〕

- | | | |
|--------------|-----------|----------------|
| ①自立支援 | ⑤社会的信頼の確立 | ⑨苦情への対応 |
| ②利用者の権利擁護 | ⑥秘密保持 | ⑩他の専門職との連携 |
| ③専門的知識と技術の向上 | ⑦法令遵守 | ⑪地域包括ケアの推進 |
| ④公正・中立な立場の堅持 | ⑧説明責任 | ⑫より良い社会づくりへの貢献 |

(日本介護支援専門員協会)

※参考：ソーシャルワークの3つの基本的価値前提（ブトゥリム）

①人間尊重

人間は、その人の能力や行動に関係なく、人間であること自体で価値がある。

②人間の社会性

人間はそれぞれ独自性をもった生きものであるが、その独自性を貫徹するのに、他者に依存する存在である。

③変化の可能性

人間は、変化し、成長し、向上する可能性をもっている。

(3)ソーシャルワークの機能（A・ピンカン、A・ミナハン 1973）【テキスト98頁】

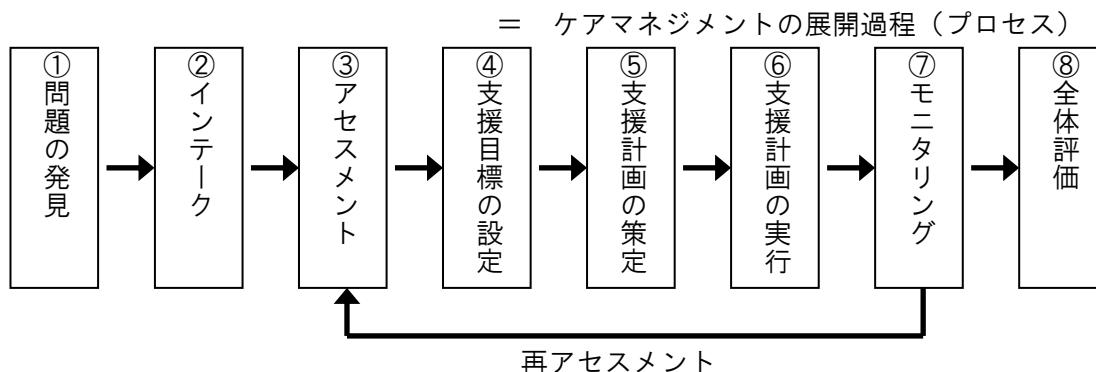
- ①人々の問題対処力を高めること
- ②資源にアクセス出来ない人々を資源に結びつけること
- ③サービス等の社会資源を利用しやすくすること
- ④サービス等を提供しやすいシステムを作ること
- ⑤社会資源の改善や開発を行なうこと
- ⑥生活安定のための金銭的給付を行なうこと
- ⑦権利侵害から護ること

(4)介護支援専門員とソーシャルワーク

介護支援専門員は介護保険制度のもとで主にケアマネジメントを実施する。ケアマネジメントとは、個人の社会生活を維持するためのニーズを包括的にアセスメントし、そのニーズを充足するための適切な社会資源や各サービスを調整し、総合的なサービス提供を行う技術であり、ソーシャルワークにおける援助技術の一つ。

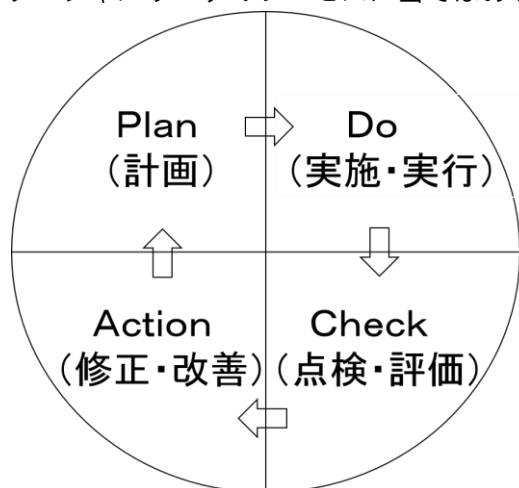
ソーシャルワークとケアマネジメントのプロセスは理論的にはほとんど同じであり、もともとあったソーシャルワークのプロセスを、「総合的サービス提供」という特定領域に応用したものがケアマネジメントのプロセスである。

◎ソーシャルワークの展開過程（プロセス）



※参考：PDCAサイクル

ソーシャルワークのプロセスに当てはめると



- ・ Plan：アセスメントから支援計画の策定まで
- ↓
- ・ Do：支援計画の実行
- ↓
- ・ Check：モニタリング
- ↓
- ・ Action：再アセスメント、支援目標の再設定
- ↓
- ・ Plan：支援計画の策定
- ↓

2. 対人個別援助技術（ソーシャルケースワーク）

(1)対人個別援助技術の定義と特徴

- ・ 対人個別援助とは？
→利用者や家族が問題に対処していく力を高めるため、直接的な関わりや社会資源の活用によって援助していくこと
- ・ 対人援助職とは？
→人と接して援助する職業
医療・看護・介護・福祉・教育・保育など多岐にわたる

(2)対人援助技術の基本＝「バイステックの7つの原則」

①個別化の原則

- ・一般論で片づけない

例えば、「高齢者」には皆同じ援助？

人はそれぞれ違う（性格、考え方、生活歴、趣味・・・）

↓

援助もそれぞれに合わせたかたちで ＝ 個別化

②意図的な感情の表出の原則

- ・感情に応答することで自分の気持ちへの気づきをもたらす

相手が感情を「気兼ねなく」「自由に」表現できるようにする

傾聴する → 相手の話を理解しようとする姿勢

共感する → 喜怒哀楽や思いに「そのとおりだ」と感じる

③統制された情緒的関与の原則

- ・援助者自身の感情や価値観を脇に置く

自己覚知

専門職も人である。さまざまな感情や価値観を抱くのは当たり前。そのことをあるがまま受け止めて、自己を把握して認めること。そうすれば感情や価値観を整理した状態で援助に向かうことができる。

④受容の原則

- ・あるがままを受け止める

相手のあるがままを一旦受け入れる

その人となりも、現実も、良いところも悪いところも、理解できる部分も理解しがたい部分も、その人を構成するものと認めて一旦受け入れること

（ただし全てを許すという意味ではない）

⑤非審判的態度の原則

- ・決して裁かない

こちら側の考え方や価値判断で決めつけない

「私ならこんなバカなことはしない」「こうすればいいのに」「とんでもない！」

↓

何故そうしたのか背景を考え、理解する

⑥自己決定の原則

- ・あくまでも側面から支える
最終的に決定するのはその人自身
その「自己決定」のための援助をする
↓
選択に必要な情報を十分に提供する
相手の選択したことを一緒に吟味する

⑦秘密保持の原則

- ・プライバシーに留意することで安心を与える
対人援助の場面では、生活に対して支援していくため、プライバシーや家族に関する情報も必要となる
守秘義務・個人情報の保護は当然として
もし自分の家族のことを、「〇〇の家族ってさ・・・」などと他の人同士が話し合っていたところを目撃したら？



「バイステックの7つの原則」を分かりやすく解説したもの

より良い援助関係をつくる7つの方法

①個人に合わせた対応（個別化の原則）

人は、一人一人考え方や感じ方が違います。環境や習慣もそれぞれ違います。高齢だから、障害があるからということで誰にでも同じ援助を行なうのではなく、一人一人の望むことや必要としていることを理解して、個人に合わせた援助を行なうことが大切です。

例えば、その人の生活のパターンを理解しているとすれば、「〇〇さんは、いつも14時頃が昼食の時間だから、その時間帯は避けて訪問の約束をしよう」と最初から考えて対応することができます。

あまり賑やかなことが好きではない人に、好きな人と同じように歌などを勧めたとしたら、決していい気分ではありません。もしそれを理解していたら、嫌な気分にしてしまうことはないはずです。

一人一人を理解して接することができ、その人も個人として理解されていると感じられれば良い関係ができると思います。

②相手の感情を上手く引き出す（意図的な感情の表出の原則）

その人がどんな想いで話してくれているのかを考えながら話を聞き、共感し、感情を表現しやすい雰囲気を作ることが大切です。

ゆっくり話を聞いてもらいたい人にはゆっくり聞くなど、その人のテンポに合わせて話が聞けると、その人も話しやすくなります。もし、途中で話を遮ったり、勝手に解釈してしまったり、その人は上手く表現できません。

言葉だけで聞くのではなく、その人の表情・身振り・素振りなどから、“どういう気持ちなのだろう”と理解しようとして聞くことが大前提です。楽しいことは楽しく聞いて、悲しいことは悲しく聞いて、共感することが大切です。

自分の話を聞いてくれて、共感してくれる人には、また話を聞いてもらいたいという想いになります。

③自分の役割を理解する（統制された情緒的関与の原則）

ただ話を聞くだけではなく、その人の感情を理解し、適切な反応をすることが必要です。

ある時、ちょっとした誤解から怒り出した人がいました。そこでもし、一緒になって怒り出したとしたら、ただエスカレートするだけです。その時、なぜその人が誤解してしまったのかを考え、落ち着いた時にもう一度話を聞き、自分の考えを再度説明することによってその人も納得し誤解は解けました。振り返ってみると、今、私は聞く立場、話をしてもらって何かの役に立とうとしている立場と気づく訳です。

自分の立場を理解して、何をすべきか自分の役割をきちんと考えて対処することが大切です。そのためには、自分自身の感情や価値観を把握することも必要となります。

④受け入れる・認める（受容の原則）

その人は、どういう人なのか、どのような考えを持っているのか、今はどう思っているのかなどをそのまま受け入れ理解することが大切です。

足の痛みを訴える人がいたとします。痛いと言っている人に対して、「そんなに痛いはずないでしょ！気持ちの問題ですよ！」と言ったら反発するのはあたりまえです。その人の痛みは、私達にはわからない訳ですから、痛いと言う人には、「そうですか、痛いんですね」と答えることが受け入れるということです。更に、「そうですか、それでも今までこんなに頑張ってきたんですね」と言われたらいかがでしょうか。

理解し、受け入れてもらえるということは嬉しいことです。

⑤一方的に非難はしない 押し付けない（非審判的態度の原則）

一人一人考え方や感じ方が違ってあたりまえなのですから、自分の考えを押し付けたり、勝手に決めたり、一方的に非難はせず、その人がなぜそう思っているかを考えて理解することが必要です。

「足が痛くて歩くのが辛いから車椅子を使いたい」と希望する人に、「前にも同じことを言って使ってみたけど結局上手く使えなかったじゃないですか！今度も同じことになるのだから止めた方がいいですよ！」と返答したらいかがですか。

一方的に非難されれば、もう話したくないし、頼みたくもないと思うでしょう。

⑥決めるための提案をし、結果を尊重する（自己決定の原則）

その人が、どうしたいのかを自分で決めてもらう為の、必要な情報や方法などを伝え促します。

例えば、その人が、今居る所から、隣の部屋まで移動しようとしています。その方法としてその人は、歩くか車椅子を使うかの手段しかないと考えています。その時、私達は、他にも、杖を使う、シルバーカーを使う、這う、手を引いてもらって歩く、おんぶしてもらうなど、いろいろな方法があることを説明します。と同時に、その方法を選ぶことによっての、良い事、悪い事の情報を伝えます。それが、自分で決めてもらうための提案です。そして、最終的にどうするかをその人に決めてもらいます。そこで、その人が車椅子を選んだとします。その時私達は、それを尊重し、今度は車椅子にもいろいろな種類があることを説明します。

決して押し付けたりしないように十分気を付けます。

⑦プライバシーを守る（秘密保持の原則）

人と関わる中で、様々なことを知ることがありますが、必要以上に詮索はせず、知ったことも本人や家族の了解なしに決して他者に話してはいけません。

ある人に、他の人のことを、「この前こういう事があったんですよ、〇〇町の△△さんがね・・・」などと何でも話したとしたら、それを聞いている人は、「この人はこうやって私のことも他の人の所で話しているのだろうか」と思うでしょう。そう思われるということは、もうその人からは信用されていないということになるのです。

秘密を守るということは、信頼関係にもつながる重要なポイントになります。

私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながります。

出典：加藤美和子〔ふくし@JMI〕(2003)「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」、一部改変

(3)アセスメント

①アセスメントとは

クライアントの社会生活上の「情報収集とその分析」
「事前評価、査定」と訳される

②どんな情報を集めるか

- ・介護支援専門員の場合、国の「課題分析標準項目」（23項目）が最低限のアセスメント項目になる
- ・単に項目順に聞いていけばよいのではない。面接の中で、クライアント（相談者）の主訴に沿いながら、話を進めていく
- ・クライアント本人が第一の情報源であるが、必要に応じて本人同意のもとで他機関からの情報も得る。

(4)面接場面におけるコミュニケーション技法

①バーバル・コミュニケーション（言語コミュニケーション）

- ・音声言語（話し言葉）
- ・文字言語（書き言葉）

②ノンバーバル・コミュニケーション（非言語コミュニケーション）

- ・身体動作（身振り手振り、姿勢、表情、アイコンタクトなど）
- ・空間行動（対人距離、なわばり、位置、座席行動など）
- ・準言語（声の質、強弱、高低、スピード、間の取り方、沈黙など）
- ・接触行動（触れる、撫でる、叩く、抱くなど）

※参考：メラビアンの法則

「視覚」「聴覚」「言語」のコミュニケーションで、それぞれ矛盾した情報が与えられた場合（例：笑いながら叱る、沈んだ声で「楽しいね」と言う、浮かない表情で褒める等）、聞き手はどれを重要視し、話し手の感情や本心を判断するかを表したもの

- ・言語情報＝7%（言葉そのものの意味・話の内容等）
- ・聴覚情報＝38%（声のトーン・速さ・大きさ・口調等）
- ・視覚情報＝55%（見た目・表情・視線・しぐさ・ジェスチャー等）

③マイクロ・カウンセリング

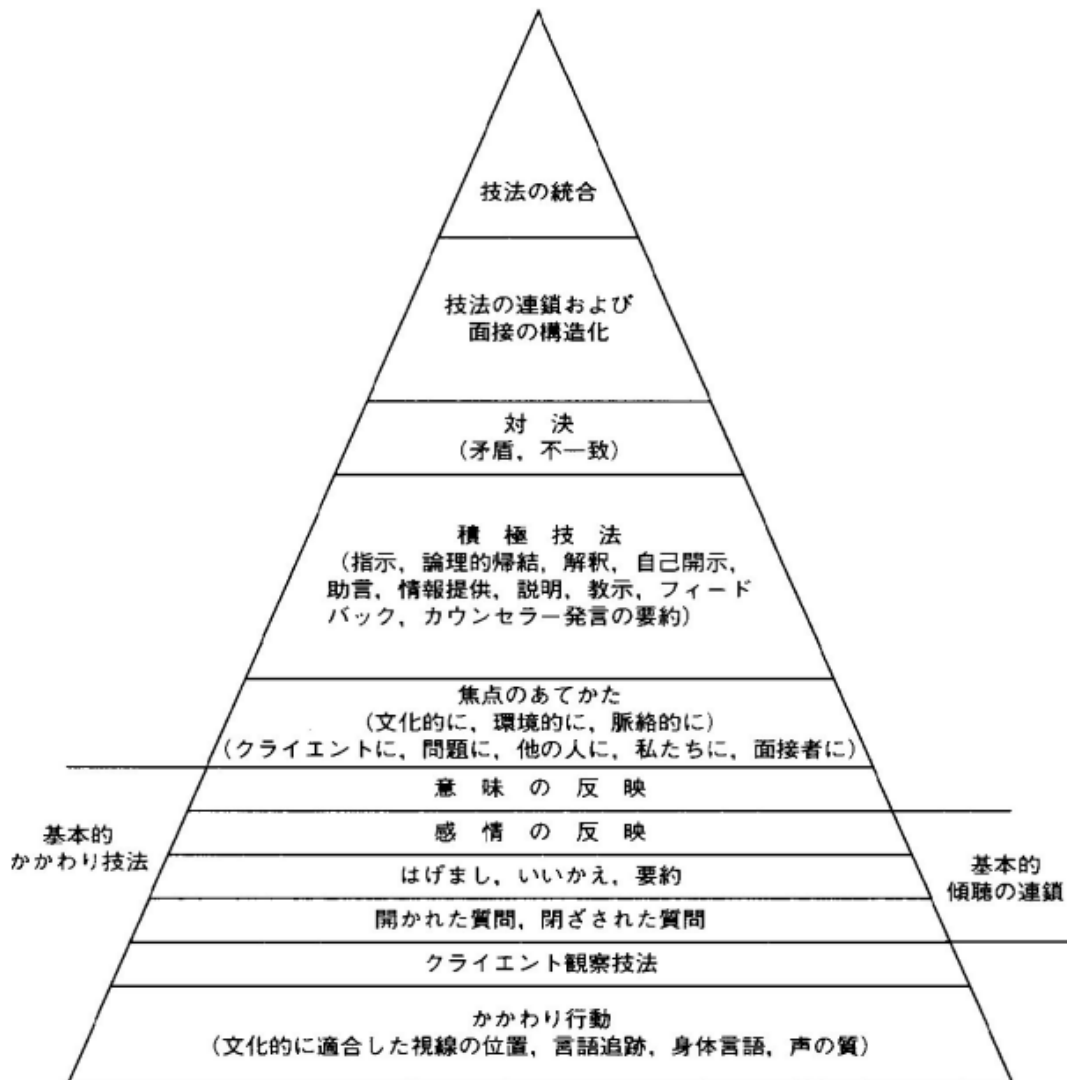


図1 マイクロ技法の階層表 (アイビィ, 福原 1985)

I 基本的かかわり技法

①かかわり行動

- ・目線 「目線の高さを相手に合わせる」「目線を合わせる」「目線をそらす」等
- ・姿勢 「少し身を乗り出す (前屈み)」「言葉づかい」「ノンバーバル・コミュニケーション (非言語コミュニケーション) ～しぐさ、表情、ボディランゲージ」など
- ・声の調子

- ・話に関心を持つ

②観察

- ・利用者および援助者自身のバーバル・コミュニケーション、ノンバーバル・コミュニケーションに気を配り注意を払う。

③傾聴

- ・基本は「話す」のではなく、「聴く」姿勢を示すこと。
- ・もともと人間は「聴く」よりも「話す」ことの方が好き。
- ・聴いてもらえる安心感→話しやすくなる＝信頼

③傾聴－①質問

- ・さえずらない
- ・開かれた質問（オープン・クエスチョン）
自由に回答できる質問。利用者が自分の言葉で自由に話すことを促し、多くの情報を引き出すときに用いる。

→例「△△に行ってきたよ」「どうでしたか？」

- ・限定した質問（クローズド・クエスチョン）
択一で回答できる質問。必要な情報を確実に得ようとするときや、話を始めるきっかけとして用いる。

→例「△△に行ってきたよ」「楽しかったですか？」

③傾聴－②励まし、言い換え、要約

- ・うなずく、相槌を打つ
- ・利用者の言葉を繰り返す
- ・利用者の言葉を引用したり要約したりして、援助者自身の言葉で言い換えて伝える

⇒ (1)利用者が話を正しく理解できているか確認することができる
(2)援助者が理解していることを利用者に伝えることができる
(3)利用者が自分の話したことを再確認する機会を作ることができる

③傾聴－③感情の反映

- ・利用者の言葉や表情から感情を察知し、それを伝える

→例「お話を伺っていると、〇〇と感じておられるのではありませんか」

④意味の反映

- ・ある物事や出来事が、利用者にとってどのような意味を持つのか、引き出す

→例「〇〇さんにとって、△△さんは心配してまめに電話をくれる人だけど、煩わしい面もあるのですね」

Ⅱ 留意しながら活用する技法

① 焦点化

- ・「利用者自身」、「問題」、「他者」、「問題の背景」、「援助者自身」と面接の焦点を変えていき、多様な面を見ていく。

② 積極技法

- ・「解釈の提示」、「見通しの提示」、「自己開示」、「フィードバック」、「情報提供」、「助言」、「指示」など

③ コンフロンテーション（直面・対決）

- ・矛盾や不一致点について言い換えたり要約したりして、現状を再吟味できるようにする。

→例「前回伺った時は『〇〇をしている時は楽しい』とおっしゃっていましたが、実際はつらい時もあるのですね。」

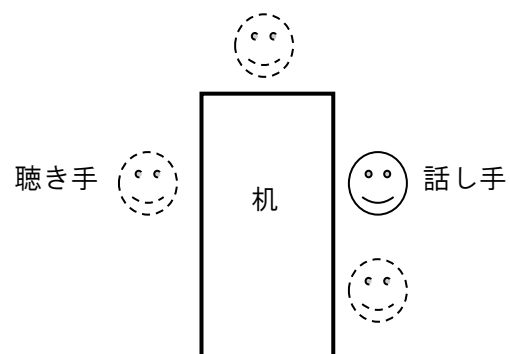
(5) 面接場面とポジショニング

① 面接場面

- ・面接室や相談室での面接
- ・生活場面面接
- ・電話面接

② 座る位置（ポジショニング）

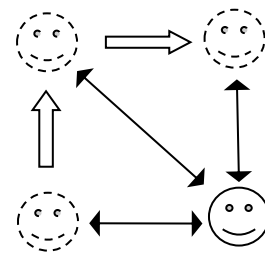
- ・対面法
- ・直角法（90度法）
- ・平行法
- ・適度な距離



(会場参加者) → 【演習】 面接場面

聴き手と話し手の位置関係から、居心地の良い面接環境を確認してみましょう。

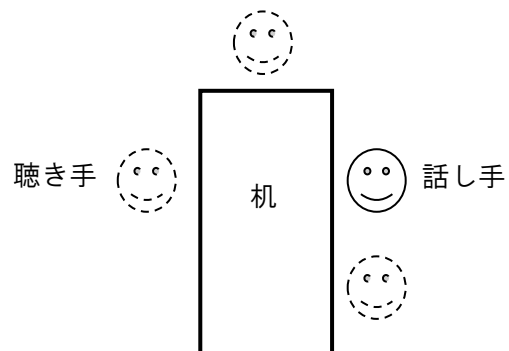
- ①ペアをつくり、最初は向かい合わせに座ってください。
- ②テーマを出しますので、そのテーマに沿って面接してください。
- ③面接がスタートしたら、途中で合図を出しますので座る位置を対面→直角→平行の順に変えてください。
- ④最後に合図をしたら、面接を終了し、どの位置関係が「話し合いやすい角度」だったか、お互いに振り返ってみてください。



(オンライン参加者) → 【個人ワーク】 面接場面

下の図は面接時の位置関係を表した図です。

聴き手（面接者）の座席位置が「向かい合わせ」「90度」「横並び」と3パターンあります。話し手（相談者）の立場から見て、話しやすい位置取りはどれでしょうか。初回面接をイメージした時に適切と思われる座席位置と、その理由を考えてください。



3. 地域援助技術（コミュニティソーシャルワーク）

(1)地域援助技術（コミュニティソーシャルワーク）の基本的な考え方

- ・コミュニティソーシャルワークとは
個別支援（一人ひとりに対する支援）と
地域支援（その一人ひとりが生活する地域の力を高める）
を結びつける活動
- ・コミュニティワークとコミュニティソーシャルワークの違い
コミュニティワーク＝地域支援（地域組織化など）
コミュニティソーシャルワーク＝個別支援＋地域支援

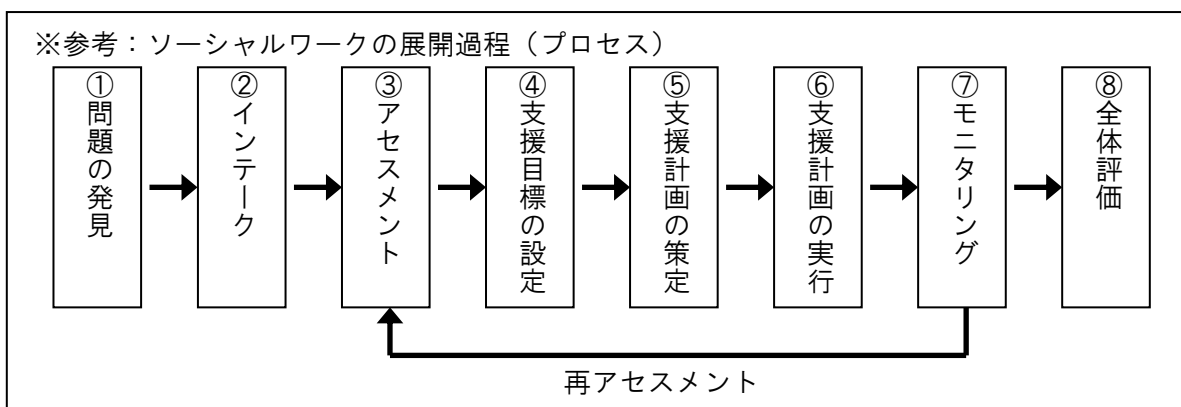
(2)コミュニティソーシャルワークの機能と展開過程

◎コミュニティソーシャルワークの機能【テキスト112頁】

- ①ニーズ把握
- ②アセスメント
- ③相談助言・制度活用支援
- ④インフォーマルなサポート関係の維持・回復・開発
- ⑤地域生活支援計画作成・実施・モニタリング
- ⑥地域組織化
- ⑦ニーズ共有・福祉教育
- ⑧ソーシャルサポートネットワーク形成・調整
- ⑨ニーズ対応・サービス開発
- ⑩アドミニストレーション

◎コミュニティソーシャルワークの展開過程（プロセス）【テキスト113頁】

＝ ソーシャルワークの展開過程（プロセス）と同様



(3)コミュニティソーシャルワークを展開するシステムと地域福祉計画

- ・地域福祉計画＝市町村が策定
- ・介護支援専門員として、個別支援だけでなく、地域支援の視点も持って関わっていくことが必要（個別支援⇔地域支援）
- ・地域における「個人と環境（家族・近隣・社会資源）の相互作用」の枠組みの中で、個人の生活課題の解決も目指していく

4. 地域ケア会議における介護支援専門員の役割

(1)地域ケア会議の意義と機能

- ・地域包括支援センターや市町村が主催する、地域の関係者による会議。地域の支援困難な事例や地域課題について協議する

- ・個別事例の支援内容を検討していく中で、

①個別課題解決機能（ケアマネジメント支援）

②支援ネットワーク構築機能

③地域課題発見機能

} を担っていく

- ・それらを受けて、市町村ではさらに

④地域づくり・資源開発機能

⑤政策形成機能

} を担っていく

- ・地域をしてみると、利用者支援の担い手は多種多様

〔 行政機関、医療機関、介護サービス事業者、地域住民団体、
職能団体、サービス利用者・家族、介護支援専門員、その他 〕

↓

多種多様な地域の関係者が、相互に理解・連携し、チームとして動くことが重要

⇒ 地域ケア会議の活用

(2)地域ケア会議開催における留意点

- ①会議目的の明確化（議題や出席メンバーの整理）
- ②個別事例における支援困難の要因分析（介護支援専門員自身の力量の向上）
- ③個別課題の地域課題への転換
- ④地域ケア会議を活用した多職種連携の推進とネットワークづくり

(3)地域ケア会議における介護支援専門員・主任介護支援専門員の役割

《事例》

あなたは一人暮らしのAさんの担当ケアマネジャーです。Aさんは最近物忘れが目立つようになり、この先の生活の不安を感じています。

あなたは居宅サービスの計画作成などでAさんの暮らしをサポートしていますが、近隣のBさんや民生委員のCさんからは「火事を出さないか心配」「認知症が心配なのでそろそろ施設に入所させてほしい」等の声が挙がっています。

ケアマネジャーとして、どのような支援や関わりが考えられるでしょうか。

- ・ 個別支援だけでなく、地域支援の視点も持って関わっていくことが必要
〔「個別支援から地域支援へ、地域支援から個別支援へ」の視点、併せて「個別課題⇄地域課題」の視点も持つ〕
- ・ 「個人と環境（家族・近隣・社会資源）の相互作用」を意識する
- ・ チームアプローチの意識を持つ（個々の介護支援専門員では対応が難しい部分を、複数の視点・多職種の連携でサポートする）
- ・ 事例提出者・事例提供者として地域ケア会議を積極的に活用し、個別ニーズの代弁や課題の提起を行う。併せて、介護支援専門員自身のケアマネジメント力の向上を図る。

参考文献：

- 介護支援専門員研修テキスト編集委員会編集(2018)「介護支援専門員研修テキスト専門研修課程Ⅰ」
日本社会福祉士会編集(2009)「新 社会福祉援助の共通基盤 第2版 上」
渡部律子(1999)「高齢者援助における相談面接の理論と実際」
植田寿之(2015)「日常場面で実践する対人援助スーパービジョン」
植田寿之(2010)「対人援助職の燃え尽きを防ぐ」
加藤美和子〔ふくし@JMI〕(2003)「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」