

P277

第5章

利用者、多くの種類の 専門職等への説明及び合意

本科目の目的

P277

賛成！

反対！



同意？ 合意？

目的

利用者及びその家族に対する適切な説明と合意形成の手法を修得する。
また、サービス担当者会議、地域ケア会議等様々な場面においても説明と合意が得られる技術を修得する。

本科目の修得目標

修得目標

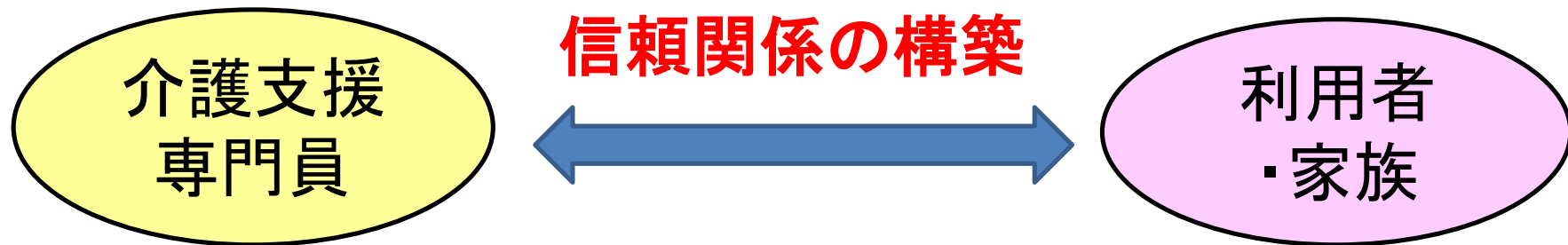
- ①介護支援専門員として行う説明の意義・目的・責任について説明できる。
- ②利用者や家族に対し、理解度に配慮した説明を行うことの重要性について説明できる。
- ③多職種及び場面に応じた説明を行うことができる。
- ④説明から合意に向かうプロセスの重要性について説明できる。

第1節 介護支援専門員として行う 説明の意義・目的・責任

無断複写・転載を禁ずる

P280 1 説明の意義

- ◆利用者・家族の不安や疑問を解消するために、ものごとを相手にわかりやすく伝え、理解してもらう。
- ◆ケアチームのメンバーに、利用者の自立支援の目指すところを伝え、理解してもらう。
- ◆「説明」は、する側のためにはなく、説明を受ける側のためにはある。



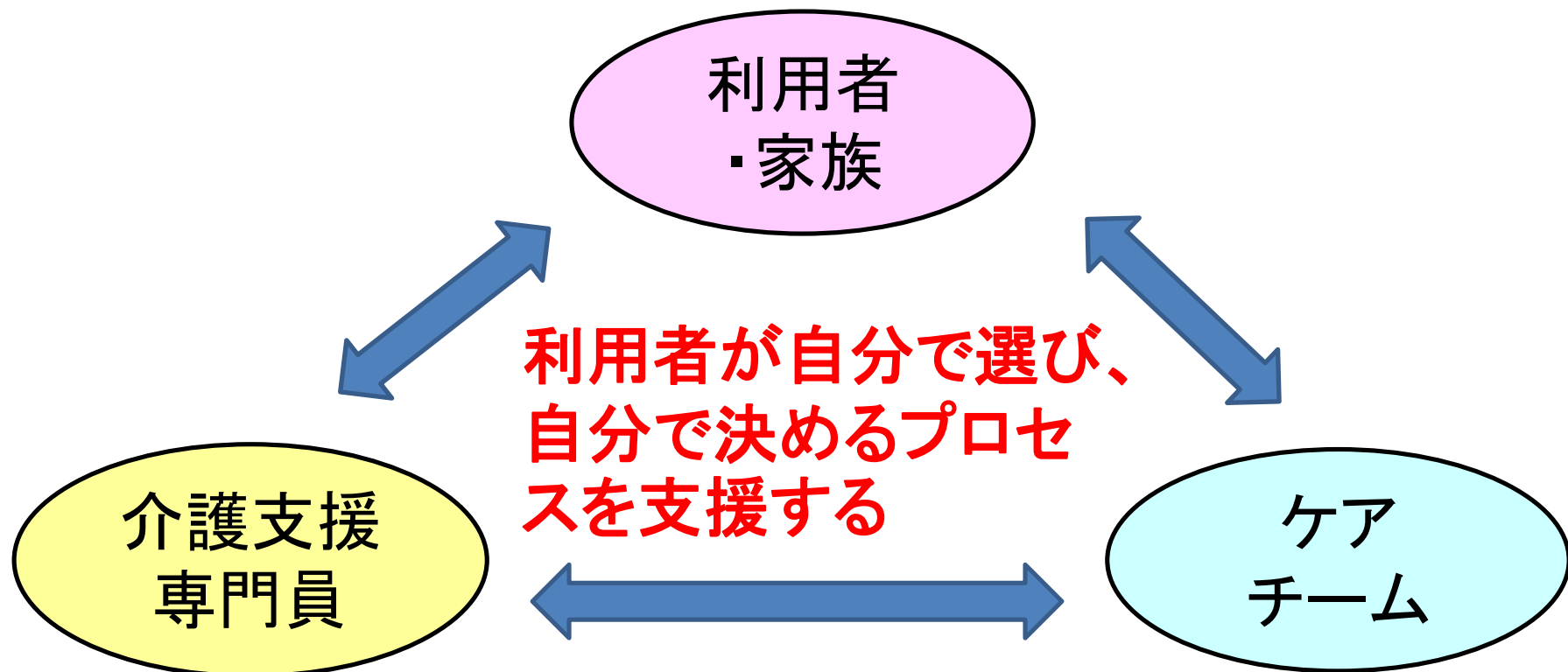
- ・介護保険制度の目的等を説明し、理解を得る
- ・不安や疑問に応える

第1節 介護支援専門員として行う 説明の意義・目的・責任

無断複写・転載を禁ずる

P282 2 説明の目的

- ◆利用者・家族の介護保険制度への理解の促進
- ◆専門職への理解の促進(ケアチームの形成)
- ◆利用者の自己選択、自己決定への理解の促進

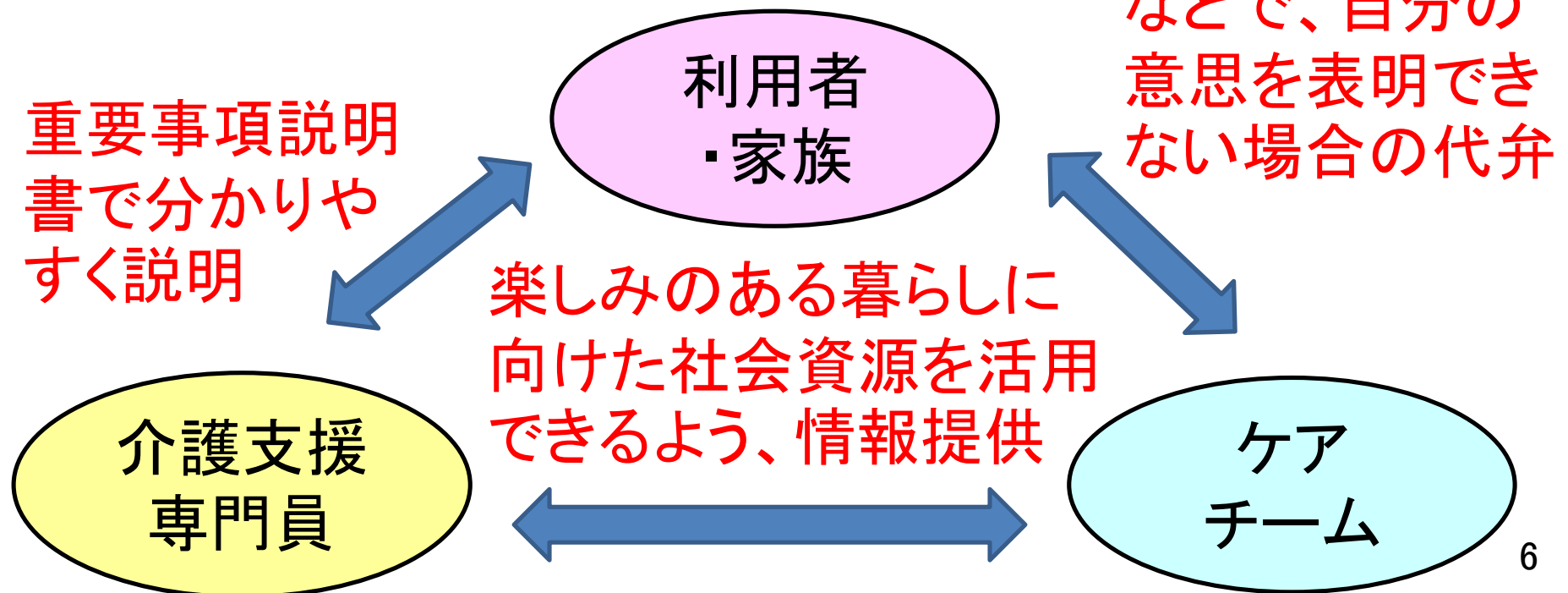


第1節 介護支援専門員として行う 説明の意義・目的・責任

無断複写・転載を禁ずる

P283 3 介護支援専門員の責任

- ◆介護支援専門員の倫理としての説明責任
- ◆社会資源の一つとしての役割の説明
- ◆自立に向けた支援
- ◆利用者・家族の代弁

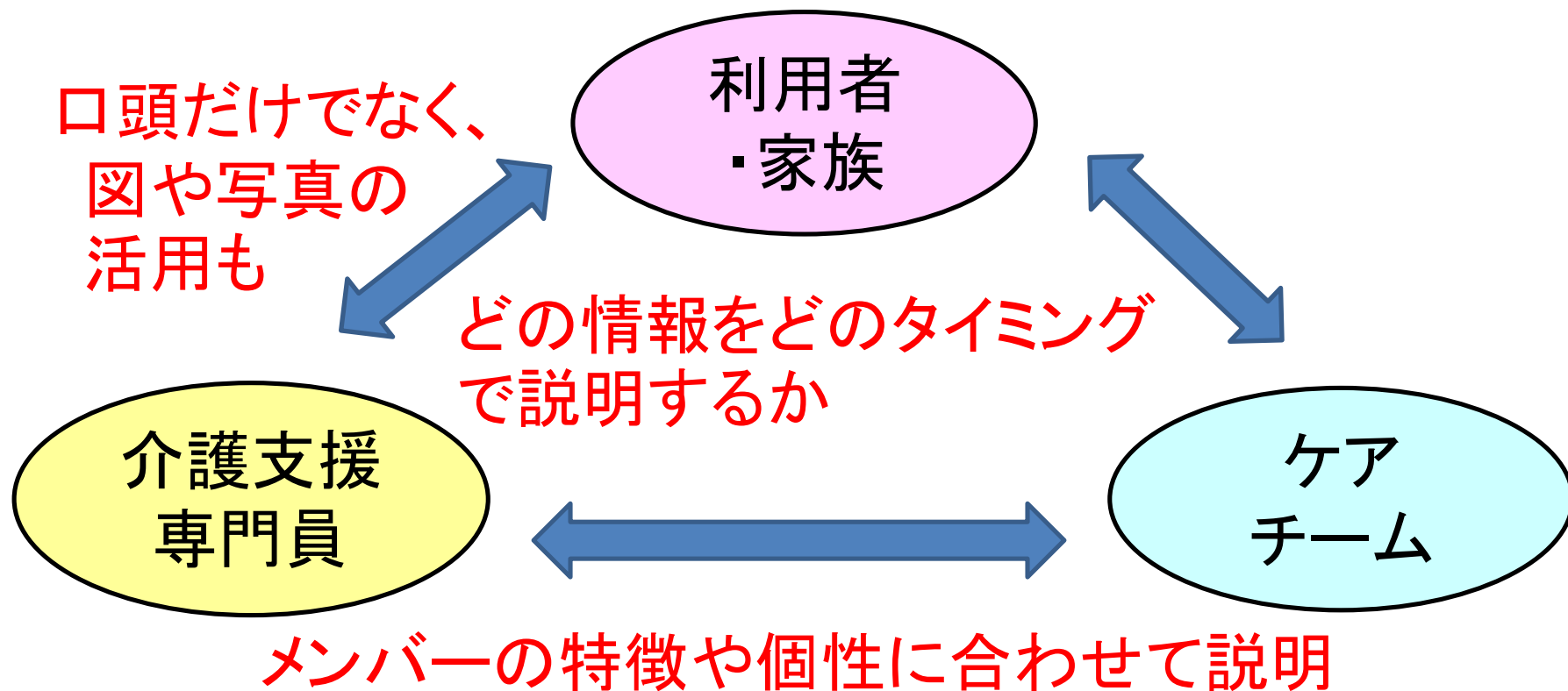


第2節 理解度に配慮した説明を行うことの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P286 1 介護支援専門員の特徴や個性の活用

- ◆自己覚知
- ◆理解を得る工夫
- ◆専門職の特徴や個性の利用方法



第2節 理解度に配慮した説明を行うことの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P287 2 理解度の確認

- ◆非審判的態度
- ◆プロセスごとの確認

【対人援助における基本的態度 バイステックの7原則】

- ①個別化
- ②意図的な感情表現
- ③統制された情緒関与
- ④受容
- ⑤非審判的態度
- ⑥自己決定
- ⑦秘密保持

相手(利用者・家族・ケアチーム)の理解のレベルがどうであれ、相手を「審判」しない

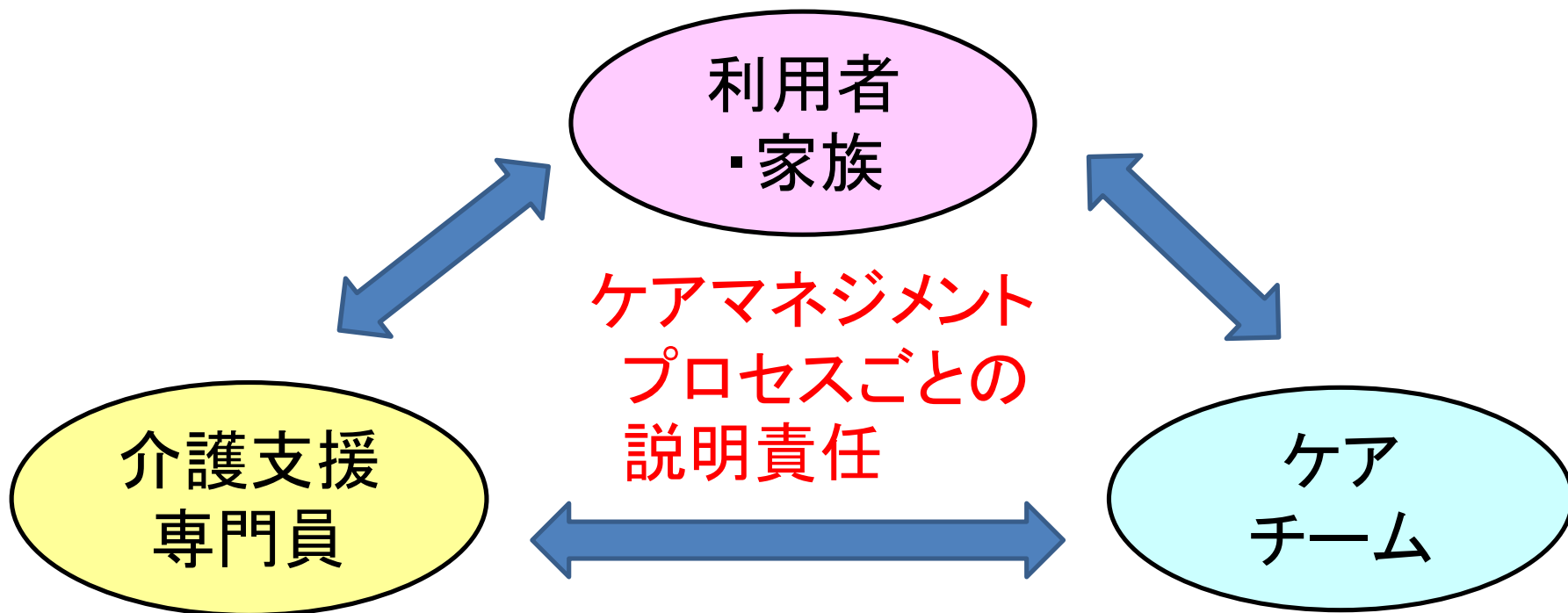
第2節 理解度に配慮した説明を行うことの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P288 2 理解度の確認

◆非審判的態度

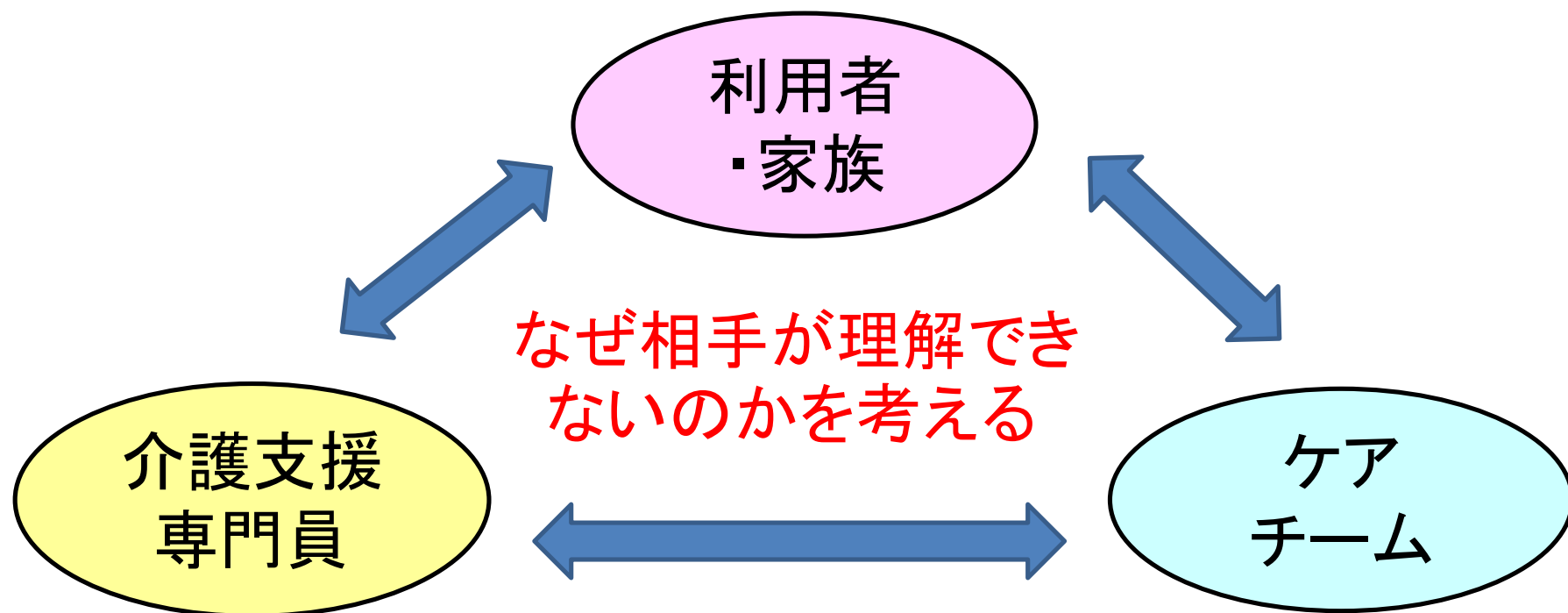
◆プロセスごとの確認  図5-2-1参照



第2節 理解度に配慮した説明を行うことの重要性

P288 3 説明方法の変更

- ◆理解できない内容の確認
- ◆説明方法の工夫



第2節 理解度に配慮した説明を行うことの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P290 ミニワーク5-1

説明を受けたときに「満足した」「納得できた」と感じるには、どのような要素が必要だと考えますか。

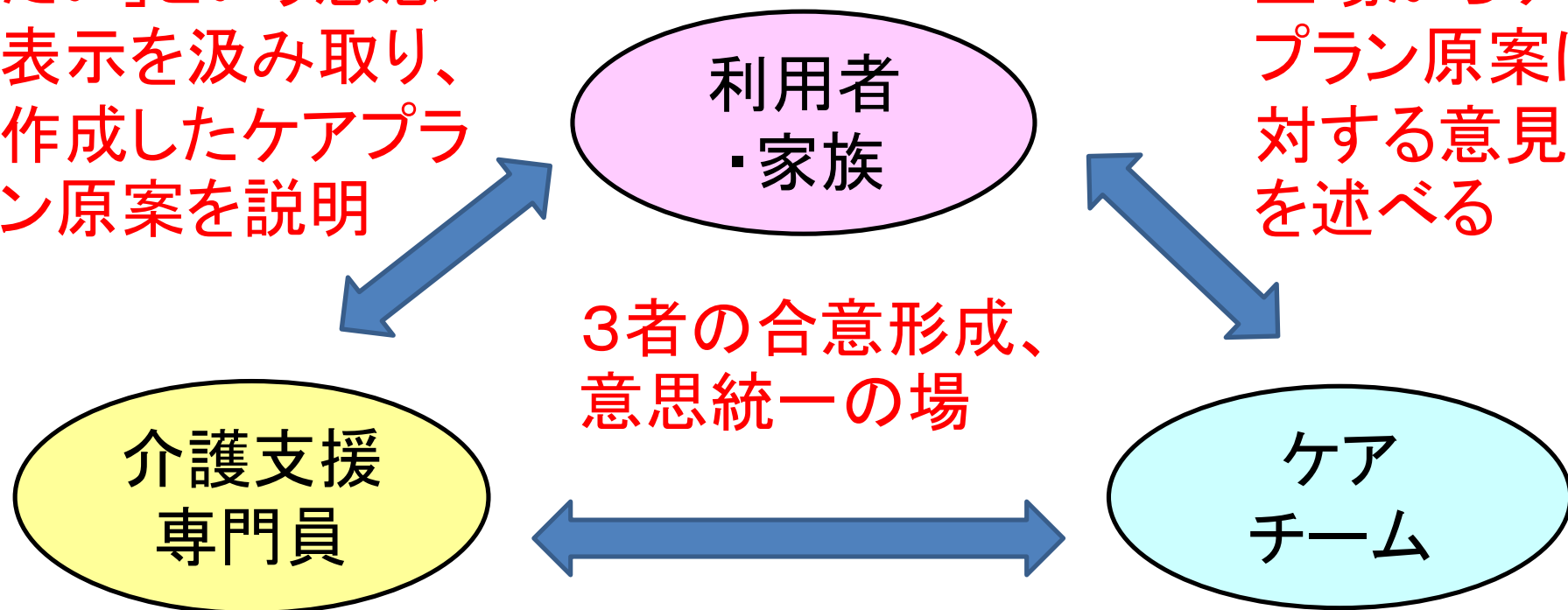
- ◆個人ワーク 5分
- ◆発表、共有 10分

P291 1 サービス担当者会議

(1) 説明の意味・目的

「このように生活したい」という意思表示を汲み取り、作成したケアプラン原案を説明

各専門職の立場からケアプラン原案に対する意見を述べる



ケアプラン原案に対し専門職から意見を求める

P293

(2)説明の技法

1)話の構成を考える

①説明前の準備

- ・今日は誰に説明するのか
- ・何のために説明をするのか
- ・どこまで説明するのか
- ・何を理解してもらう必要があるのか

②説明を行うための道具

- ・口頭で説明を行うのか
- ・図や写真などを使用するのか
- ・どのタイミングで説明するのか

③説明する相手に合わせる

- ・理由を説明してから、結論を話す
- ・結論を話してから、その理由を説明する

P294

(2) 説明の技法

2) 姿勢

- ・「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で真摯な姿勢が重要

3) スピード

- ・利用者・家族に対しては、ゆっくり丁寧に説明
- ・医療職は一般に「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ので、その特徴に合わせた説明
- ・介護職・福祉職には、時系列を追って経緯から説明

4) 言葉の選択

- ・利用者の表情をくみ取りながら、言い回しや伝え方を臨機応変に対応
- ・専門分野で学んできた言語が異なることを認識した上で、相手が理解できる言葉で説明

(1) 説明の意味・目的

- 地域ケア会議は、利用者を知らない者も集まっていることが、サービス担当者会議との大きな相違点
- 複雑な生活課題を抱えるケースについて、より多様な専門職の助言を得て、課題解決の糸口を探る効果
- 個別課題から地域課題の発見へ展開させていくプロセス

(2) 説明の技法

1) 話の構成

- 参加者は利用者のことを知らないなので、5W2Hを簡潔に説明するような準備が必要

P295

2 地域ケア会議

2) 姿勢

- 個人情報情報の保護に十分な配慮が必要
- 参加者に「利用者のことを正しく理解してほしい」という誠実で真摯な姿勢が重要

3) スピード

- 事前に議論すべき課題を整理しておき、状況報告を長々と説明することは避け、ポイントを簡潔に要点を押さえて説明

4) 言葉の選択

- 参加メンバーに専門職ではない町内会長などがいる場合は、誰にでも分かるように平易な言葉を使用
- 専門用語を使用する場合は、参加者が理解できているかどうかを確認しながら言葉を選択

(1) 説明の意味・目的

- 利用者は、居宅介護支援事業所と契約しているので、事業所内で情報共有が必要
- 解決すべき課題、目標の設定の考え方を根拠に基づき説明するとともに、他の介護支援専門員の意見も聴くことによりトレーニングを積む

(2) 説明の技法

1) 話の構成

- 「時系列に沿って」「簡潔に」「要点を押さえて」説明するトレーニング

2) 姿勢

- 介護支援専門員同士で、自分の説明力を確認するとともに、「互いのケアマネジメントを磨き合う姿勢」が重要

3) スピード

- 「簡潔に」「要点を押さえて」を心がけた説明を行ってみた上で、他の介護支援専門員から「説明の仕方」「説明のスピード」について助言を受ける

P301

3 事業所内研修

4) 言葉の選択

○一般の人に理解できない「ケアマネ略語」(サ責、サ担、認調など)の使用は避け、サービス担当者会議などの場で共通言語を使用できるようにトレーニング

5) その他

- 介護支援専門員は、利用者の歴史や物語を大切にす
る専門職であるが、それにこだわるあまり、利用者の物
語を最初から順を追って話したすのは時間の非効率
- 介護支援専門員が満足する説明ではなく、相手が納
得する説明技法のトレーニング

第4節 説明から合意に向かうプロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P302 1 説明の場面

◆ケアマネジメントプロセス全般にわたり、説明が必要

2 説明から合意に向かう場面と役割

(1) 受付時

1) 説明

- 居宅介護支援事業所とはどのような場所であるか
- 介護支援専門員は何をする専門職か



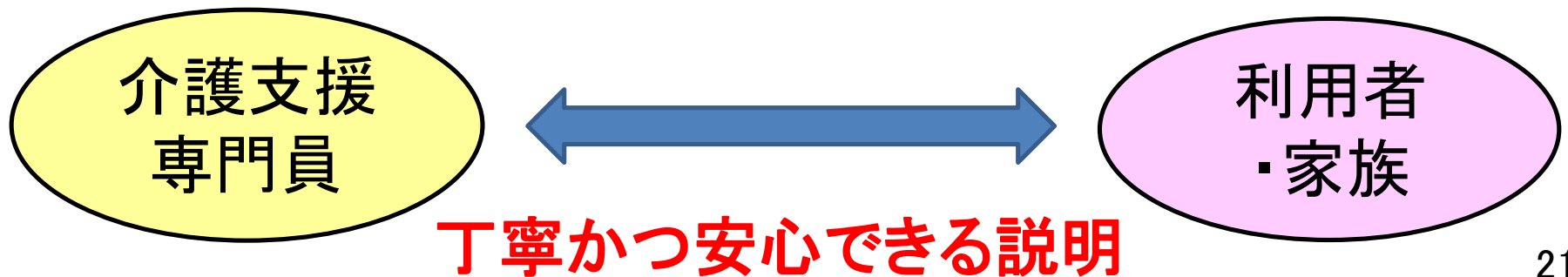
相手の理解度を確認しながら説明

第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P304 2 説明から合意に向かう 場面と役割

- 利用者・家族と介護支援専門員は対等な関係であること
- 介護支援専門員には秘守義務があり、個人情報
漏らさないので、安心して心配事などを話してほしいこと
- 重要事項説明書の記載内容の説明



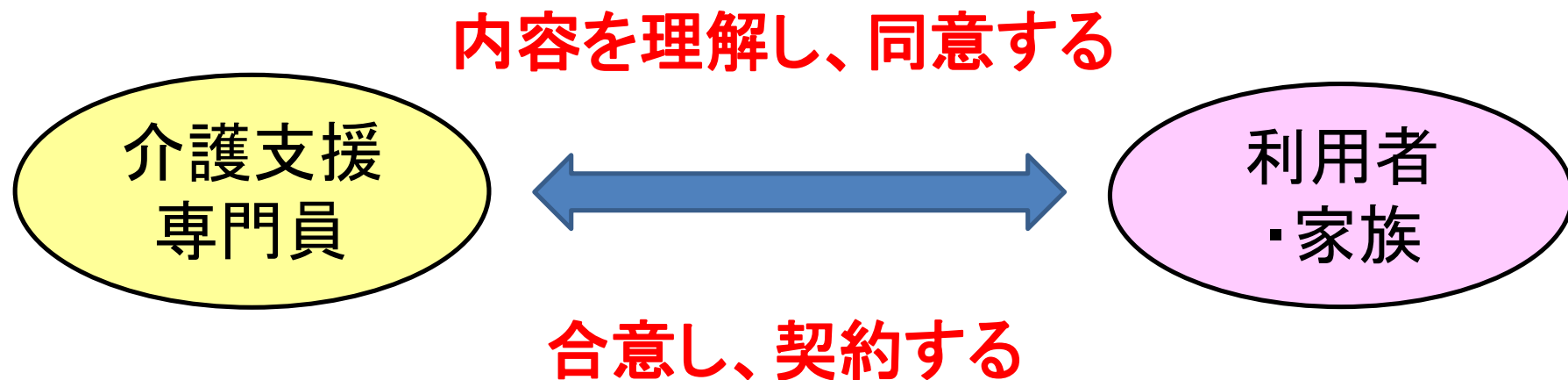
第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P304 2 説明から同意に向かう 場面と役割

2) 合意

○重要事項説明書、居宅介護支援契約書の説明に対して、同意が得られ合意したら、契約にいたる。



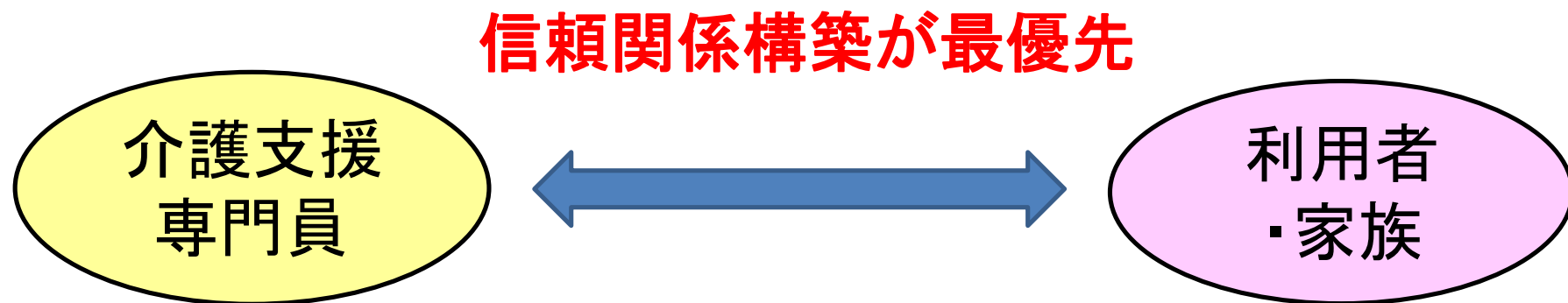
第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P305 2 説明から同意に向かう 場面と役割

(2) インテーク

- いろいろな聞き取ることの必要性を利用者・家族に説明
- 無理強いして聞きだそうとしないことが大切



単なる事情聴取にならないために

第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P305 2 説明から同意に向かう 場面と役割

(3) アセスメント・プランニング

1) 説明

テキスト P328

- 課題分析標準項目(23項目)に沿って情報収集
- 答えたくないことは、答えなくてもよいことを説明
- 一度に全部聞き取れるとは限らない
- 解決すべき課題を把握し、自立支援を行うことが目的であり、単にサービスを利用することが目的ではないことを説明

2) 合意

- 介護サービス計画原案を説明し、同意が得られれば、サービス計画書に記名・押印をしてもらう

第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P307 2 説明から同意に向かう 場面と役割

(4) モニタリング

- モニタリングを行う意味を説明
- モニタリングの結果次第で、ケアプランが変更されていくことを説明

(5) 再アセスメント

- モニタリングの説明時に併せて、その後の状況変化の分析の必要性を説明

第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P309 2 説明から同意に向かう 場面と役割

(6) その他・苦情など

- 説明不足や問題がなかったか
- 利用者・家族が納得できる説明だったか
- 介護支援専門員が満足する説明に留まっていなかったか
- 利用者・家族が望む説明の内容に応えることができていたか
- 言葉の行き違いによる誤解、説明に対する理解不足がないか

第4節 説明から合意に向かう プロセスの重要性

無断複写・転載を禁ずる

P310 3 合意に向けたプロセス上の 留意点

- ◆ 説得しない
- ◆ 誘導しない
- ◆ 非同意時の対応
- ◆ 丁寧な説明

自分で選び、自分で決める



絶えず丁寧な説明

(場面設定)利用者への説明場面
初めて介護保険制度を利用することになって不安を感じている利用者が居ます。

- ①介護保険制度の主旨を説明してみましよう。
- ②介護支援専門員の役割を説明してみましよう。

- ◆個人ワーク 10分
- ◆発表、共有 10分

修得目標

- 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。

【留意点】

- 相手にわかるように説明することの難しさに気づく
- 説明したつもりでも、相手が理解しているとは限らない