

介護支援専門員実務研修

ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術
第7-①章
受付及び相談並びに契約

本科目の目的

P365

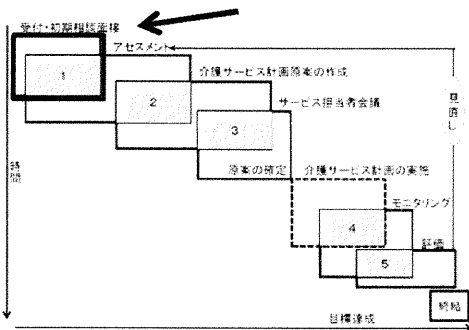
受付及び初期面接相談(インテーク)、
契約の各場面で求められる実践的な
技術を修得する。

本科目の修得目標

P367

- 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。

7-① 受付及び相談 並びに契約



テキストP318 図6-1-1 ケアマネジメントプロセス参照

第1節 インテークに関する 基本的理解

P368~

1 受付及び相談の意義と目的

- (1) 信頼関係の構築
- (2) 利用者の住まいの確認と主訴の傾聴
- (3) 問題解決の主体を利用者におくこと
- (4) 利用者の課題の明確化
- (5) アセスメントのスタート
- (6) 相談援助の関係づくり

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

P371~

1 受付の場面における援助の留意点

- (1) 利用者・家族への配慮
- (2) 相談者の違いへの配慮(表7-①-2-1)

7
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P371~

1 受付の場面における援助の留意点

(3) 相談の手段の違いによる配慮

1) 電話相談

① 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

② 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も想定し、専門用語は使用しない

③ 随所で理解度を確認しながら進める

8
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P371~

1 受付の場面における援助の留意点

(3) 相談の手段の違いによる配慮

2) 来所相談

① 来所者は、本人か、家族(続柄)か

② 来所者が本人でない場合、本人の来所相談に関する同意(認識)はあるか

③ 来所相談を選んだ理由

9
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P373~

1 受付の場面における援助の留意点

(4) 情報収集の際の配慮

1) 介護保険制度によるケアマネジメントの必要性の判断

2) 介護支援専門員の所属する事業所で対応可能かの判断

3) 秘密の保持

(5) 電話受付の例

10
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P374~

2 面接相談の場面における援助の留意点

(1) 初回面接相談に向けて

1) 受付から初回面接相談まで迅速に対応する

2) 必要な情報と参加者を整理する

11
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P376~

2 面接相談の場面における援助の留意点

(1) 初回面接相談に向けて

3) 訪問にあたって必要な配慮を確認する
テキストP376 表7-①-2-3

4) 相談者への依頼事項を伝える
テキストP376 表7-①-2-4

12
第2節 受付及び相談と面接の
場面における援助の留意点
P378~

2 面接相談の場面における援助の留意点

(2) 面接の位置取り

(3) 人間関係の把握

1) 広範な関係性の理解

2) 時間軸での把握

3) 権利擁護

13

第2節 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点

P379

2 面接相談の場面における援助の留意点

(4)意見のすり合わせ
(5)ニーズの把握

図7-①-2-5 合意を得るプロセス

```

    graph LR
      A[情報収集] -- "+" --> B[分析]
      B --> C[言語化]
      C --> D[同意]
      D --> E[ニーズ]
  
```

(6)その人の強さ(ストレングス)に着目する

14

第2節 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点

P380

2 面接相談の場面における援助の留意点

(7)課題解決のイメージを共有し、調整する
(8)今後の支援に関する提案
(9)面接の最終段階での役割

15

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P381~

1 電話相談による受付

(1)介護支援専門員の役割の説明

上野：はい、^①野宮介護支援事業所の上野でございます。
^②電話の相手に分かるように、所属と名前を告げます。
 新橋：もしもし、私、資格と申します。介護保険のことでお伺いしたいことがあります。
 上野：介護保険に関することですね。^③私はケアマネジャーの上野を申しまして、介護のご相談に応じております。どのようなことでしょうか。
^④職名と役割を誰にでもわかるような言葉で説明する。

(2)ねぎらい

16

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P382

2 相談者の主訴の把握

(1)受付での主訴の把握
(2)言葉の背景の理解

新橋：(中略)家のなかでは、つかまり歩きしていたのですが、家のなかに段差が多くて。なんか、左側の手に壁がはっているようだと思ってたんですが、^①つたい歩きたいものも前について行って。
 上野：^②それで介護保険を申請されたんですね。(中略)
 新橋：(略)
 上野：お母様のご希望は、何かございますか。
 新橋：^③ずっとこの町で暮らしてきたので、住み慣れた家で暮らし続けたいといっています。
^④③、④次まかな主訴の概要、^⑤利用者の意向などを把握する。

17

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P382~

3 初期面接相談

(1)訪問の目的の説明
(2)初回訪問時における主訴の傾聴
(3)家族の意向の確認

18

第4節 契約に関する基本的理解

P385~

1 契約の意義と留意点

(1)重要事項説明書

表7-①-4-1 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定の概要
- ・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 など

第4節 契約に関する
基本的理解

P393~

19

1 契約の意義と留意点
(2) 居宅介護支援契約書

表 7-①-4-2 居宅介護支援契約書の主な記載事項

・ 契約期間	・ 中立義務
・ 運営規定の概要	・ 解除権
・ 居宅介護支援の担当者	・ 情報の保存・開示義務
・ 居宅介護支援の内容	・ 契約の終了
・ 居宅サービス計画の作成	・ 損害賠償
・ 協力義務	・ 利用者代理人
・ 居宅サービス計画の変更等	・ 会費管理
・ 苦情対応	・ 協議事項
・ 緊急時の対応	・ 契約日
・ 費用	・ 利用者の署名・捺印
・ 秘密保持及び個人情報取扱	・ 事業者の署名・捺印

第4節 契約に関する
基本的理解

P393~

20

2 契約の主体は利用者

- (1) 本人の意志の確認
- (2) 本人が契約する意義としくみ
- (3) 本人の契約を代行するしくみ

第5節 利用者の状況に合わせた
必要な情報や書類の準備

P400~

21

- 1 契約等のタイミングと必要書類
- (1) 状況に合わせた準備
 - (2) 必要な情報や書類
 - (3) 受付から初期面接相談に必要な書類等
 - (4) 契約をすませた後必要になる書類

7-① 受付及び相談
並びに契約

22

- ・ 受付及び初回相談面接の場面における留意点を理解する
- ・ 利用者及び家族と信頼関係を構築する重要性を理解する(受付、初回相談面接の場面だからこそ、誠実に丁寧に)
- ・ ケアマネジメント実施の出発点となる契約の意義や仕組みを理解する