

個別相談支援



社会福祉法人 大乗福祉会
相談支援事業所フロントライン
主任相談支援専門員 藤井知佳

令和5年度現任研修

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

1



相談支援事業所 フロントライン



2021年10月1日事業開始
広島県全域を対象

〒729-2312
広島県竹原市福田町2769-1
☎ 070-7579-9971

- 障害のある人を社会の最前線に送り出していけるよう、その自立を支援すること。
- 私たち支援者が、暮らしの最前線で寄り添っていくということ。
- どんな困難なケースでも専門職として最前線から逃げないということ。
- 専門職として最前線を走るトップランナーであり続けたいということ。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

2



科目のねらい

1. 本人を中心とした個別の相談支援の実践に必要な相談支援の技術について説明できる。
2. 振り返りを通して、維持向上すべきことに気づく。
3. 振り返り、検討することで、個別相談支援の能力向上を図る。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

3



講義のポイント

知識と実践(事例)を結びつけよう♪

- ① 意思決定支援の展開
- ② インテーク
- ③ アセスメント
- ④ モニタリング

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

4



意思決定支援

本人のことを本人が決めるこ

- ① **支援付き意思決定**：AさんのことをAさんが決める。支援者は表出された意思・希望を重要視する。
- ② **代理代行決定**：AさんのことをBさんが決める。支援者は最善の利益を重要視する。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

5



意思決定支援の3つの要素

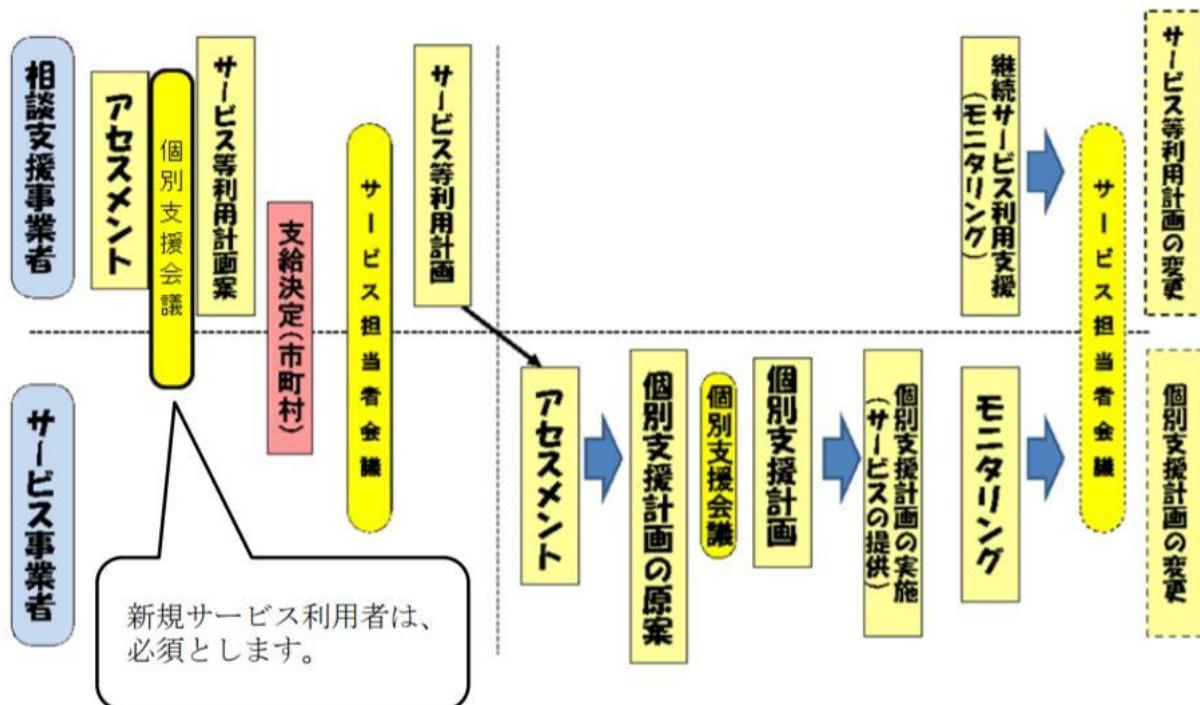
- ① **意思形成**：本人が十分に検討出来るだけの選択肢を示したり、情報を整理したりする。ピアサポートも効果的。
- ② **意思表明**：意思疎通、意思確認、意思決定機会の保障。
- ③ **意思実現**：意思決定に配慮したかかわり。表出した意思を実現するための手段を提供。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

6



ケアマネジメントのプロセス



引用:国資料

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

7



インテーク

本人や家族と支援者が初めて出会う場面



- ① **ラポールの形成**：人として、支援の専門家としての信頼関係作り。
- ② **話しやすい雰囲気づくり**：表情、口調等のメッセージは言葉以上に伝わる。
- ③ **適切な質問(開かれた質問・閉ざされた質問)**



アセスメント

- ① 表出された言葉や意思、選好の意味や背景を探る問い合わせ多様に用意する。
- ② 多様な手段や情報源を活用する。
 - ・面接（言語・非言語）
 - ・経験の共有（見学、同行、体験等）
 - ・周囲からの情報収集など

※言葉の背景・真意を理解する。

※前提となる本人像を多角的に捉える。

参考:令和元年度相談支援従事者 指導者養成研修資料

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

9



モニタリング

成功体験を蓄積することでの本人の変化だけでなく、失敗経験することも選択肢の獲得につながる。

- ① 基本相談支援で得られた情報による支援者の見立てがモニタリングに影響している。
- ② サービス利用の有効性だけでなく、人との関係性や環境の変化等、多角な視点を持ってモニタリングをすることが重要。

参考:障害者相談支援従事者 研修テキスト

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

10

質の高い相談支援を提供するための報酬体系の見直し

①基本報酬の充実（単位数の引き上げと加算の組込み）

- ① 計画相談支援・障害児相談支援の経営実態を踏まえ、**経営実態が厳しい小規模事業所について大幅に基本報酬を引き上げ**
- ② 人員体制（相談支援専門員の常勤配置数）に応じた従来の「特定事業所加算」については、事務手続負担が軽減されるよう、**基本報酬へ組込み**
- ③ 常勤専従職員の配置を更に促進するため、**従来より要件緩和した報酬区分を創設**

〔令和3年改定後の段階別基本報酬単価〕				
報酬区分	常勤専従の相談支援専門員数	サービス利用支援費		
		現 行	報酬引き上げ	旧特定事業所加算の組込み
機能強化(Ⅰ)	4名以上		1,464単位	1,864単位
機能強化(Ⅱ)	3名以上			1,764単位
機能強化(Ⅲ)	2名以上	1,462単位		1,672単位
機能強化(Ⅳ)	1名以上		1,522単位	1,622単位
機能強化なし				1,522単位
報酬区分	常勤専従の相談支援専門員数	継続サービス利用支援費		
		現 行	報酬引き上げ	旧特定事業所加算の組込み
機能強化(Ⅰ)	4名以上		1,213単位	1,613単位
機能強化(Ⅱ)	3名以上			1,513単位
機能強化(Ⅲ)	2名以上	1,211単位		1,410単位
機能強化(Ⅳ)	1名以上		1,260 単位	1,360単位
機能強化なし				1,260単位

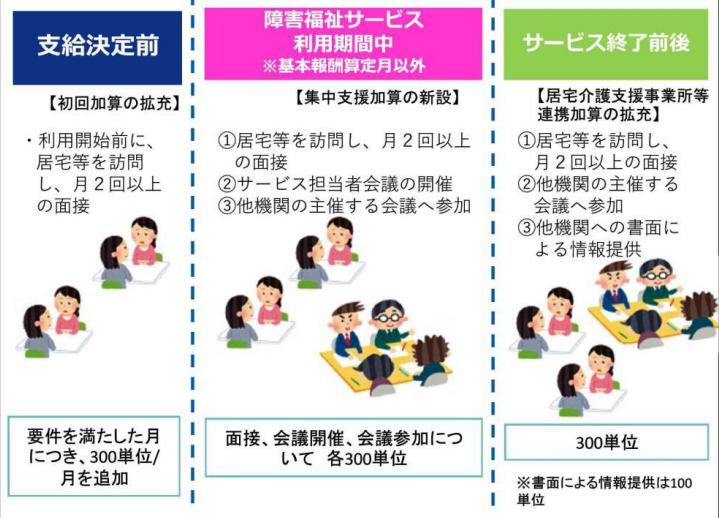
- 常勤専従1名の配置が必須の上で、複数の事業所で24時間の連絡体制が確保されること等で機能強化型の算定要件を満たすことを可能とする
(地域生活支援拠点等を構成する指定特定相談支援事業所間の協働である場合。)



- 全ての報酬区分において常勤専従の主任相談支援専門員を1人以上配置することを評価(100単位)

②従来評価されていなかった相談支援業務の新たな評価

- 従来評価されていなかった、計画決定月・モニタリング対象月以外の以下の業務について、新たに報酬上の評価を行う



③事務負担軽減及び適切なモニタリング頻度の設定について

- 事務負担軽減のため、加算の算定要件となる業務の挙証書類については基準省令で定める記録（相談支援台帳（サービス等利用計画））等に記載・保管することで可とする。
- 適切なモニタリング頻度を担保するために以下の方策を行う
 - ・利用者の個別性も踏まえてモニタリング頻度を決定すること等の周知徹底
 - ・モニタリング頻度を短くする必要がある場合の例示 等

27

引用:国資料

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

11

○適切なモニタリング頻度の設定（計画相談支援、障害児相談支援）

- 施行規則で示すモニタリング実施標準期間は、市町村が決定する際の勘案事項であり、利用者の状況等に応じて個別に適切に設定する必要がある。
- しかし、モニタリング実施標準期間で一律に決定している例がある等の指摘があることから、標準よりも短い期間で設定することが望ましい例を明示。（事務処理要領）

⇒ 令和3年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ & A VOL.2（令和3年4月8日）問38
介護介護給付費等に係る支給決定事務等について（事務処理要領）
に記載

例えば、本人の特性、生活環境、家庭環境などにより、以下のような利用者の場合、頻回なモニタリングを行うことで、より効果的に支援の質を高めることにつながると考えられるため、標準よりも短い期間で設定することが望ましい。

（具体例）

- ・生活習慣等を改善するための集中的な支援の提供後、引き続き一定の支援が必要である者
- ・利用する指定障害福祉サービス事業者の頻繁な変更やそのおそれのある者
- ・その他障害福祉サービス等を安定的に利用することに課題のある者
- ・障害福祉サービス等と医療機関等との連携が必要な者
- ・複数の障害福祉サービス等を利用している者
- ・家族や地域住民等との関係が不安定な者
- ・学齢期の長期休暇等により、身心の状態が変化するおそれのある者
- ・就学前の児童の状態や支援方法に関して、不安の軽減・解消を図る必要のある保護者

また、下記に掲げる者は、上記の状況に該当する場合が多いと考えられるため、モニタリング期間の設定に当たっては、特に留意して検討すること。

- ・単身者（単身生活を開始した者、開始しようとする者）
- ・複合的な課題を抱えた世帯に属する者
- ・医療観察法対象者
- ・犯罪をした者等（矯正施設退所者、起訴猶予又は執行猶予となった者等）
- ・医療的ケア児
- ・強度行動障害児者
- ・被虐待者又は、そのおそれのある者（養護者の障害理解の不足、介護疲れが見られる、養護者が支援を要する者、キーパーソンの不在や体調不良、死亡等の変化等）

30

引用:国資料

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

12



言葉のチカラに注目

相手が振り向く言葉

支持・説明・提案・依頼・感謝・承認

- ・ そうなのですね(支持・承認)
- ・ それも一理ありますね(支持・承認)
- ・ ○○していただいてもいいですか?
(依頼)
- ・ ありがとうございます(感謝)
- ・ それはいいですね(承認)
- ・ ○○はあいにくございませんが、
△△はいかがですか?(提案)
- ・ そのようにして○○してこられたの
ですね(承認)

相手が去って行く言葉

指示・説得・注意・批判・否定・評価

- ・ してください(指示・説得)
- ・ それをしてはいけません(注意・否定)
- ・ ダメですよ(否定・批判・評価)
- ・ はあ <ため息> (否定)
- ・ どうしていつも○○なの?(否定)
- ・ もっと頑張ってください(説得・指示)
- ・ またか、3回目ですよ(否定)
- ・ さっきも……(否定)
- ・ それでいいんですね(評価)

引用:対人援助の作法 p106

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

13



バイスティックの原則

- **個別化** : おひとりおひとりかけがえのない人
- **意図的な感情表現** : 安心して気持ちを表す
- **統制された情緒関与** : 自分の感情を自覚する
- **受容** : ありのまま・道徳や社会のルールの中で…
- **非審判的態度** : 認めること・一方的に非難しない
- **自己決定** : ご自身の決定をサポートする
- **秘密保持** : 秘密を守る・共有することの了解を得る

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

14



人が本来持っている 基本的な欲求

- ① 個人として認められたいという欲求
- ② 自分の感情を表に出したいという欲求
- ③ 問題に対して共感的に対応してもらいたいという欲求
- ④ 受け止めてもらいたいという欲求
- ⑤ 審判されたくないという欲求
- ⑥ 自分自身で選択と決定をしていきたいという欲求（自己決定の原則）
- ⑦ 自己に関する秘密を守りたいという欲求（秘密保持の原則）

引用:てんかん相談Q&A

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

15



「怒り」に隠れた感情

怒りは二次感情と言われています。

怒りの背後にある感情↓

・不安・つらい・苦しい・痛い・悔しい

・疲れた・寂しい・虚しい・悲しい 等



「不安」を理解してみましょう。「不安」は怒りやイライラの引き金になります。不安とは、**対象が不明確な漠然とした恐怖感**のことです。

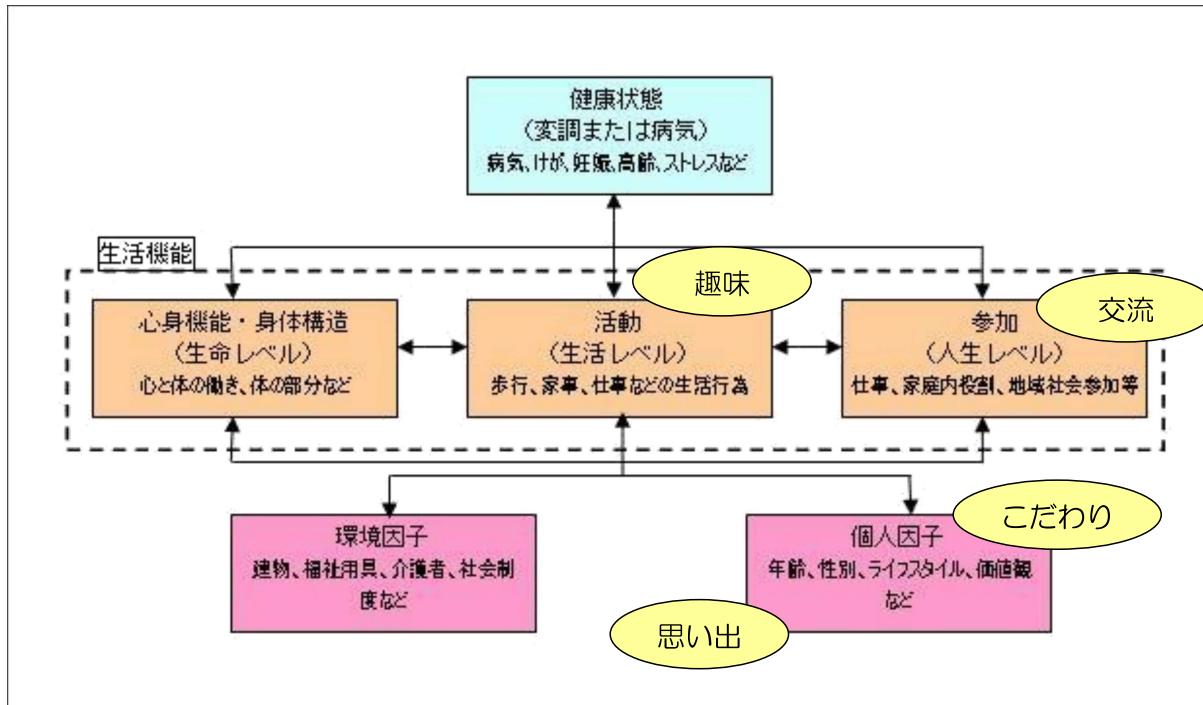
引用：イライラとうまく付き合う介護職になる！アンガーマネジメントのすすめ

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

16



ICF 国際生活機能分類



引用: WHO ICF
(国際生活機能分類)

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

17



肯定的な意味を見出す リフレーミング

- ・ 優柔不斷 []
- ・ 鈍い []
- ・ 神経質 []
- ・ 厳しい []
- ・ 批判的 []
- ・ おせっかい []
- ・ 怒りっぽい []
- ・ 自信がない []



声かけをリフレーミング

- 何回いわれたらわかるの？ → ?
- ほら、ちゃんとして → ?
- 何で勝手にやってるんだ → ?
- このままだとまた失敗するよ → ?
- いつもあなたはやる事が雑なんだから！ → ?

引用:発達が気になる子の
子育てリフレーミング

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

19



適切に伝えるために ～言い換えのヒント～

①「私メッセージ」を使う

例：「（私は）ミスが繰り返されることが心配なのです」

「（私は）伝達漏れがなくなるように改善策を考えたい」

NG 「あなたはいつも失敗する」

②共感のことばを使う

「なるほどね」「たしかに」「そのとおり」「そうですね」
の一言添えるだけでも変わります

③リクエストに変える

例：「メモを取るようにしてみてはどうかしら」等、相手にお願いや、リクエストしてみます

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

20



質問を言い換えてみる

● 問題はありますか? → ?

● 目標はありますか? → ?

● やりたいことはありますか? → ?

● 終わりましたか? → ?

引用:聴く・伝える・共感する技術便利帖 大谷佳子著

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

21



実際の場面で考えてみる

29歳男性。高校卒業後、就労していたが、仕事の内容についていけず1年で退職した。その後在宅で過ごすが、家庭内暴力が始まった。A市相談センターに相談後、B事業所に通うようになった。しかし、家庭内暴力は止まらない。

父・母: 「本人が暴れて困る」



「就職してほしい」

本人: 「仕事したいけど、

うまくいくかわからない」

参考:障害者相談支援従事者
研修テキスト

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

22



支援のふりかえり

- 本人の意向を無視していないか
- 本人の言葉の意味を吟味しているか
- 支援者の都合が優先されていないか
- 既存の社会資源だけが支援の前提にならないか
- 先に支援者の結論ありきではなくしをすすめないか

参考:障害者相談支援従事者
研修テキスト

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

23



かかわりは工夫次第

- 電話、メール、LINE、手紙の活用
- 一緒に事業所見学や体験
- 役割分担(家族、基幹相談、事業所等)
- 遊びや体験から嗜好を知る
- ポジティブな質問・声かけをする
- 弱みを見せる
- 成功と一緒に喜ぶ



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

24