



個別相談支援と ケアマネジメント



社会福祉法人 大乘福祉会
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7年度現任研修

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

1



幼保連携型認定 大乘こども園 併設 相談支援事業所 フロントライン



はじめまして

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

- 相談支援専門員として
暮らしの最前線で寄り添うこと。
- ひとりひとりが
あらゆる分野の最前線で活躍
できるよう支援すること。
- 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
トッランナーであるべく
努力し続けること。

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基本姿勢をふりかえり、相談支援の知識、技術について説明できる。
2. 自身の個別の相談支援実践について振り返り、維持・向上すべきことに気づく。
3. 個別の相談支援の実践例を振り返り、検討することで、個別相談支援の能力向上を図る。

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

3



学習のポイント

- ◆ 知識と実践(事例)を結びつけ、ふりかえる。
 - 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
- ◆ 実践報告・検討を通した個別相談支援の能力向上。
 - ▷ 信頼関係の構築、助言や指導を受け磨いていく

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

4



個別相談支援

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

5



意思決定支援

本人のことを本人が決めること

- 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

6



意思決定支援の3つの要素

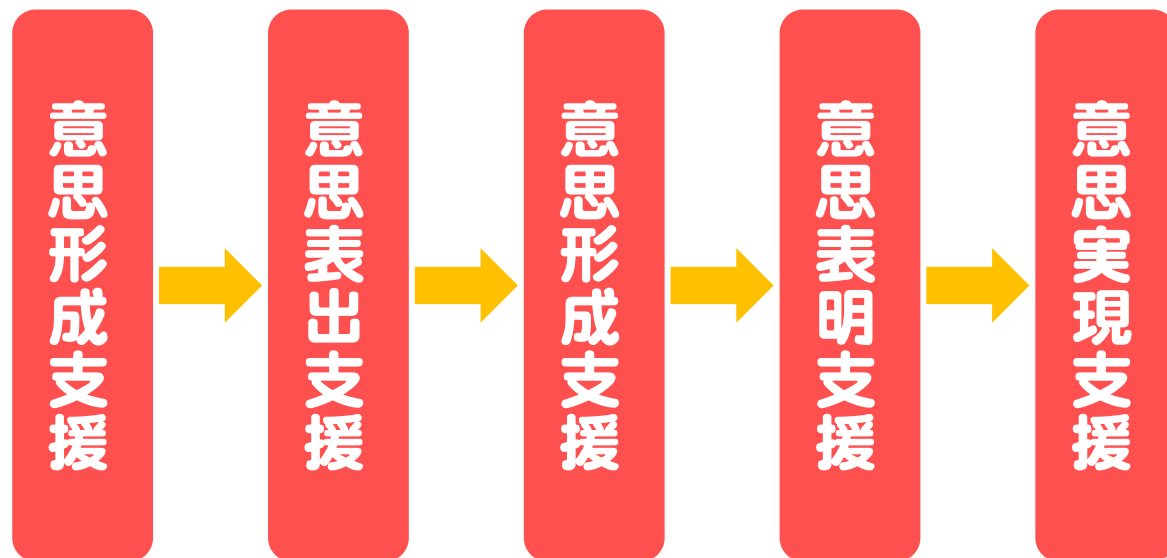
- ① **意思形成**：本人が十分に検討出来るだけの選択肢を示したり、情報を整理したりする。
ピアサポートも効果的。
- ② **意思表示**：意思疎通、意思確認、意思決定機会の保障。
- ③ **意思実現**：意思決定に配慮したかわり。表出した意思を実現するための手段を提供。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

7



こどもの意思の尊重 最善の利益の優先考慮実現



こどもの育ちの理解・信頼関係の構築

「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン」の概要

趣 旨

- 障害者総合支援法においては、障害者が「どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保」される旨を規定し、指定事業者や指定相談支援事業者に対し、「意思決定支援」を重要な取組として位置付けている。
- 意思決定支援の定義や意義、標準的なプロセスや留意点を取りまとめたガイドラインを作成し、事業者や成年後見の担い手を含めた関係者間で共有することを通じて、障害者の意思を尊重した質の高いサービスの提供に資することを目的とする。

意思決定支援の定義 / 意思決定を構成する要素

《意思決定支援の定義》

意思決定支援とは、自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、可能な限り本人が自ら意思決定できるよう支援し、本人の意思の確認や意思及び選好を推定し、支援を尽くしても本人の意思及び選好の推定が困難な場合には、最後の手段として本人の最善の利益の検討のために事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいう。

《意思決定を構成する要素》

(1) 本人の判断能力

障害による判断能力の程度は、意思決定に大きな影響を与える。意思決定を進める上で、本人の判断能力の程度について慎重なアセスメントが重要。

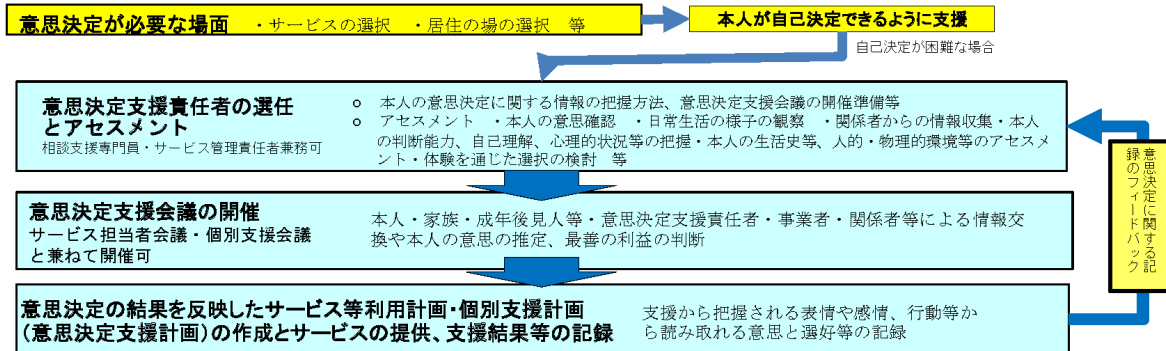
(2) 意思決定支援が必要な場面

- ① 日常生活における場面（食事・衣服の選択・外出・排せつ・整容・入浴等基本的な生活習慣に関する場面）
- ② 社会生活における場面（自宅からグループホームや入所施設、一人暮らし等に住まいの場を移す等の場面）

(3) 人的・物理的環境による影響

意思決定支援は、本人に関わる職員や関係者による人的な影響や環境による影響、本人の経験の影響を受ける。

意思決定支援の流れ

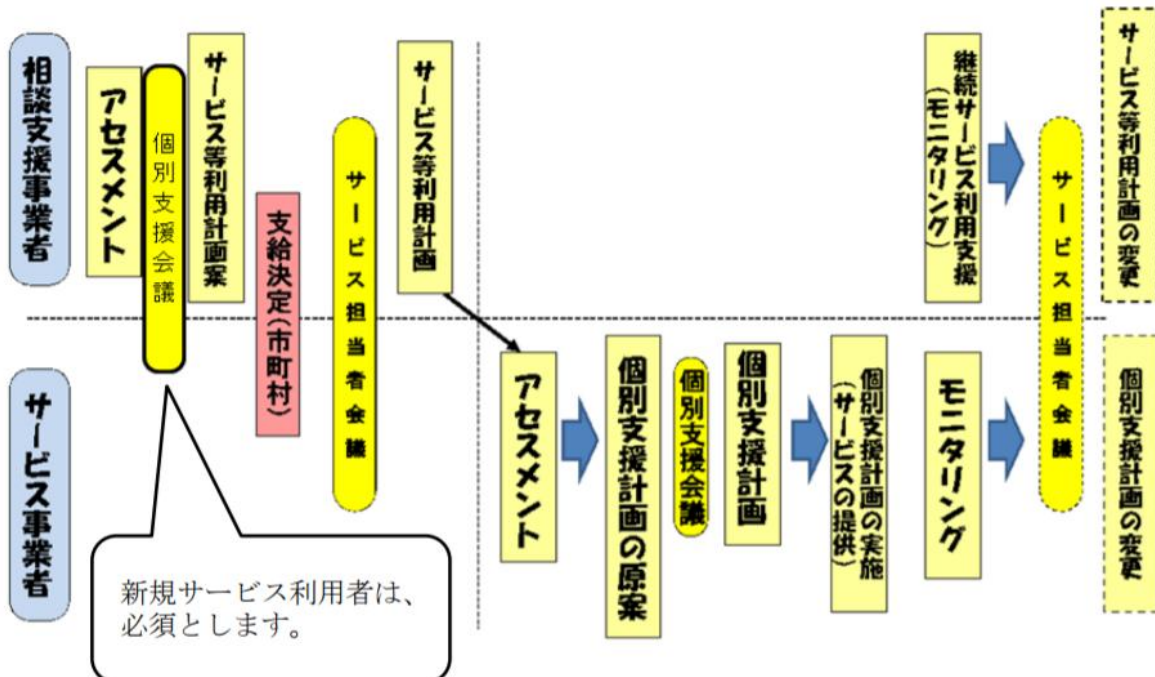


引用:国資料

24



ケアマネジメントのプロセス



引用:国資料



インタビュー

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)

参考: 聴く・伝える・共感する技術便利帖

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

11



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を多様に用意する。
- 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

12



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

13

相談支援の質の向上や提供体制を整備するための方策

①基本報酬等の充実（算定要件の見直しと単位数の引き上げ）

- 支援の質の高い相談支援事業所の整備を推進するため、算定要件を追加(※)した上で、**基本報酬を引き上げ**
※「協議会への定期的な参画」及び「基幹相談支援センターが行う地域の相談支援体制の強化の取組への参画」を要件に追加

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
機能強化 (Ⅰ)	4名以上	1,864単位	2,014単位
機能強化 (Ⅱ)	3名以上	1,764単位	1,914単位
機能強化 (Ⅲ)	2名以上	1,672単位	1,822単位
機能強化 (Ⅳ)	1名以上	1,622単位	1,672単位
機能強化なし		1,522単位	1,572単位

- ※1 継続サービス利用支援費、(継続)障害児支援利用援助費も同様に引き上げ
- ※2 複数事業所の協働による機能強化型報酬の対象事業所の追加
「地域生活支援拠点等を構成する事業所」に加えて、「地域生活支援拠点等に係る関係機関との連携体制を確保し、協議会に定期的に参画する事業所」を追加

● 主任相談支援専門員加算

地域の相談支援の中核的な役割を担う相談支援事業所であって、地域の相談支援事業所に助言指導を行う場合に更に評価。

現行	改正後
100単位	(新) 300単位 (中核的な役割を担う相談支援事業所の場合) 100単位 (上記以外)

- 地域体制強化共同支援加算(支援困難事例等の課題の協議会への報告)算定対象事業所を追加(※2と同様)

③相談支援人材の確保及びICTの活用について

- 市町村毎のセルフプラン率等について国が公表し見える化した上で、今後、自治体の障害福祉計画に基づく相談支援専門員の計画的な養成等を促す方策を講じる。
- 機能強化型事業所で主任相談支援専門員の指導助言を受ける体制が確保されている場合、常勤専従の社会福祉士・精神保健福祉士を「相談支援員」として配置可。
- 居宅訪問が要件の加算について、一部オンラインでの面接を可能とする。
- 離島等の地域において(継続)サービス利用支援の一部オンラインでの面接を可能とするのと同時に、居宅や事業所等の訪問を要件とする加算を上乗せ等を認める。35

②医療等の多機関連携のための加算の拡充等

- 医療等の多機関連携のための各種加算について、加算の対象となる場面や業務、連携対象の追加(訪問看護事業所)、算定回数などの評価の見直しを行う。



加算名	算定場面	現行	改正後
医療・保育・教育機関等連携加算	面談・会議	100単位	計画作成月：200単位 モニタリング月：300単位
	(新) 通院同行	—	300単位
	(新) 情報提供	—	150単位
集中支援加算	訪問、会議開催、参加	各300単位	同左
	(新) 通院同行	—	300単位
	(新) 情報提供	—	150単位
その他加算	訪問	200・300単位	300単位
	情報提供	100単位	150単位

※通院同行は各病院1回最大3回、情報提供は病院・それ以外で各1回算定可

● 要医療児者支援体制加算等

医療的ケアを必要とする障害児者等を支援する事業所を更に評価。

加算名	現行	改正後
要医療児者支援体制加算		
行動障害支援体制加算	35単位	対象者あり：60単位 対象者なし：30単位
精神障害者支援体制加算		
(新) 高次脳機能障害者支援体制加算	—	—

- 支給決定に際して市町村に提出された医師意見書について、本人の同意を得た上で、相談支援事業所がサービス等利用計画書の作成に活用できる旨周知。

- 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のひとつであり、**モニタリング（継続サービス利用支援・継続障害児支援利用援助）の実施期間は利用者の状況等に応じ、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により一律にモニタリング頻度を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。
⇒ 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 } に記載
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）

例えば、本人の特性、生活環境、家庭環境等により、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）

- ・心身の状況や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、心身の状況が変化する場合のある者
- ・就学前の児童の状況や支援方法に関して、不安の軽減・解消を図る必要がある保護者

この内容に更に追記

- ・進学や就労をはじめとしたライフステージの移行期にある障害児や、複数の事業所を利用する等により発達支援や家族支援に係る連絡調整等が頻回に必要な障害児
- ・重度の障害を有する等により、意思決定支援のために頻回な関わりが必要となる者
- ・障害者支援施設又はグループホームを利用している者で、地域移行や一人暮らし等に係る意思が明確化する前の段階にあって、居住の場の選択について丁寧な意思決定支援を行う必要がある者

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、養護者自身が支援を要する者、キーパーソンの不在や体調不良、死亡等の変化等）

20



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)
- ・〇〇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)
- ・〇〇はあいにくございませんが、
△△はいかがですか？(提案)
- ・そのようにして〇〇してこられたの
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)
- ・それはしてはいけません(注意・否定)
- ・ダメですよ(否定・批判・評価)
- ・はぁ〈ため息〉(否定)
- ・どうしていつも〇〇なの？(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)



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**
- **意図的な感情表出**：安心して気持ちを表出
- **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

17



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**）



「怒り」に隠れた感情

怒りは二次感情とされています。

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。

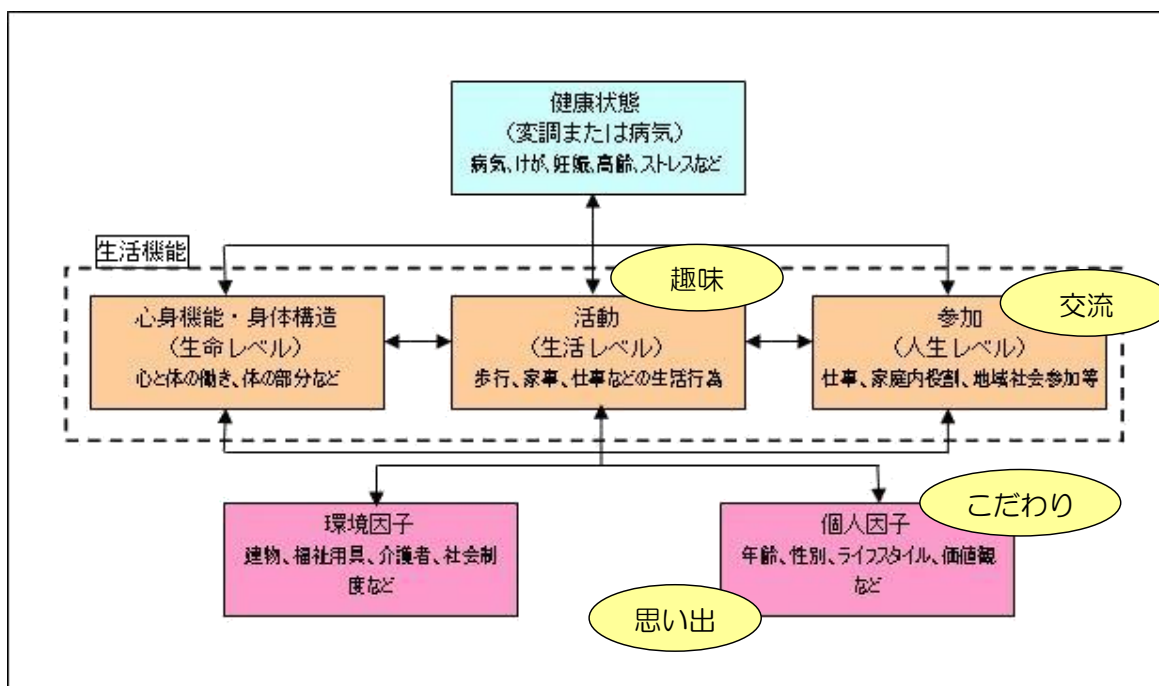
引用：イライラとうまく付き合う介護職になる！アンガーマネジメントのすすめ

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

19



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

20



肯定的な意味を見出す リフレーミング

- ・ 優柔不断 〔 〕
- ・ 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 〔 〕

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



肯定的な意味を見出す リフレーミング

- ・ 優柔不断 〔慎重、軽率でない〕
- ・ 鈍い 〔動じない、自分のペースを大切にしている〕
- ・ 神経質 〔几帳面、ぬかりない、丁寧、繊細〕
- ・ 厳しい 〔責任感が強い、真剣、しっかりしている〕
- ・ 批判的 〔分析的、冷静な視点、問題意識がある〕
- ・ おせっかい 〔世話好き、人のことを放っておけない〕
- ・ 怒りっぽい 〔自身の感情に素直、自分に嘘がつけない〕
- ・ 自信がない 〔謙虚、理想や向上心がある〕

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

22



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

23



声かけをリフレーミング

- 何回いわれたらわかるの？ → (おだやかに)○○します。○○しようね。
- ほら、ちゃんとして → 足は床にペタン、だよ
- 何で勝手にやってるんだ → 始めたい気持ちは分かるけど待っててね。
- このままだとまた失敗するよ → ○○に気をつけることもとうまういくよ。
- いつもあなたはやる事が雑なんだから！ → この前みたいに丁寧だね。

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

24



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ください」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

25



質問を言い換えてみる

- 問題がありますか？ → ？
- 目標がありますか？ → ？
- やりたいことはあり
ますか？ → ？
- 終わりましたか？ → ？



質問を言い換えてみる

- 問題がありますか？ → どのような事が心配ですか？
- 目標がありますか？ → 1年後に何かできるようになっていたいですか？
- やりたいことはありますか？ → 時間があったらやってみたいことはありますか？
- 終わりましたか？ → どこまでできましたか？

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

27



事例から個別支援を考える

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

28

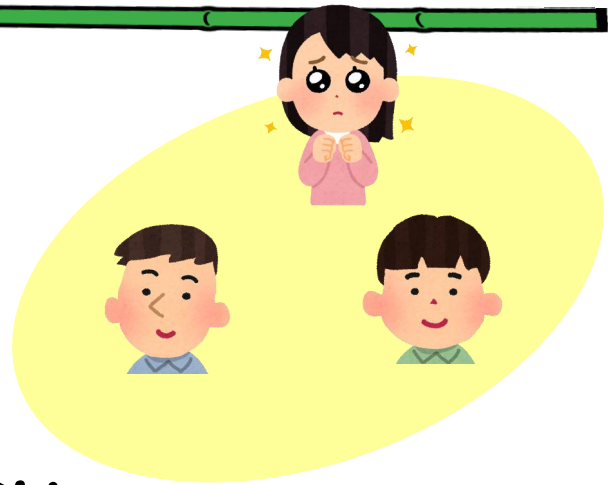


“出会い”ができる！につながっていくかわり

母：30代 アルコール症

長男：10代 知的障害

次男：10代 知的障害



相談支援専門員の出会い

基幹相談支援センターより、不登校になっているきょうだいをサポートしてほしい。母にも相談できる人が必要。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

29



家族の困りごと

長男 地域の中学校入学が決まった。

小学校不登校(小学2年生から)。



次男 小学校不登校(小学1年生から)。

近所の公園で遊ぶことも不安。



母 体調の変化が大きく長男の入学準備がなかなか出来ない。



長男の中学校生活が心配。

相談相手がいない。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

30



アセスメントの視点

- ① 誰もが生きてきた歴史を持っている。
- ② 行動には「**理由**」がある。**ストレングス**に着目した視点を大切にする。
- ③ 情報収集、ニーズ整理はツールを活用。
- ④ かかわる支援者とともに、意思決定アセスメントを進める。
- ⑤ 「**こんな暮らしがしてみたい**」等沢山のヒントに着目。

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

31



福祉サービスの利用調整

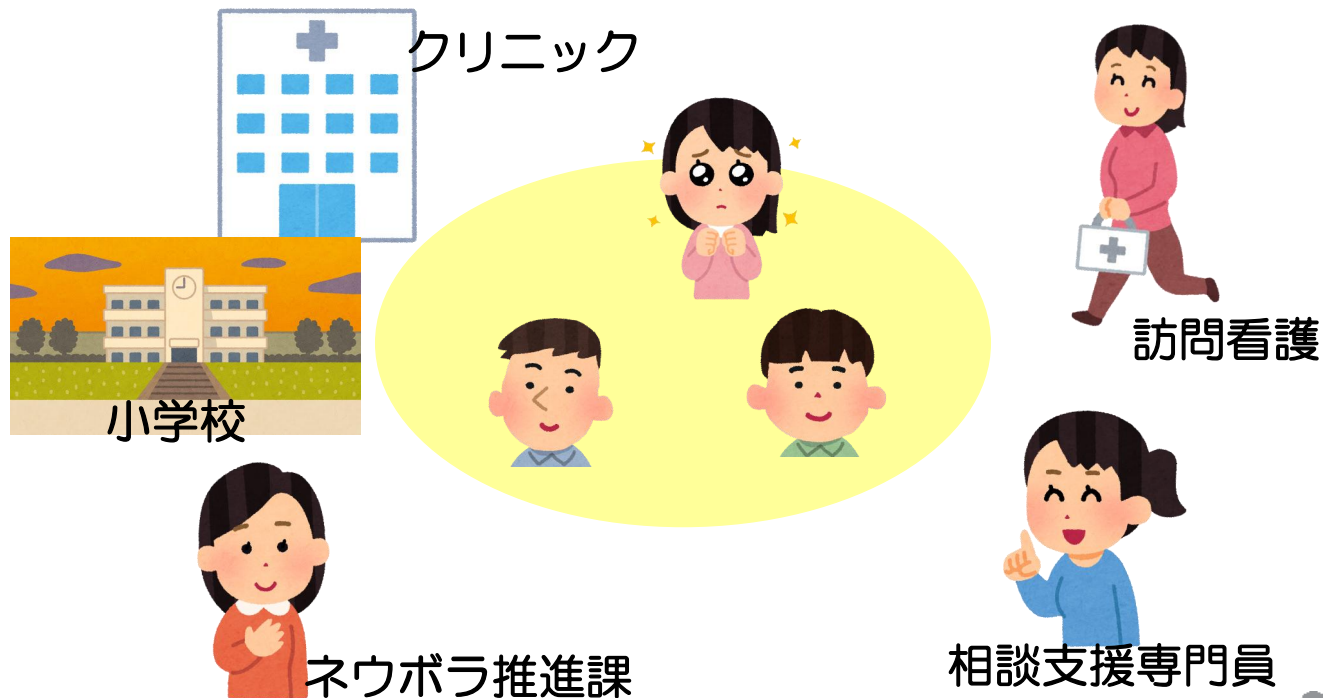
- ① 長男、次男の福祉サービスの利用調整。
(放課後等デイサービス、短期入所)
- ② 母にとって身近な相談相手の確保。
→訪問看護、相談支援専門員
- ③ 母の福祉サービス利用調整。
→居宅介護

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

32



家族を支える応援団



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

33

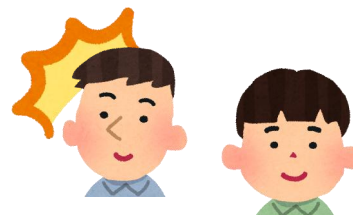


母、体調不良の危機

母、背中痛みで急遽入院！

主治医より、入院中のきょうだいの過ごし方が
決まれば入院加療の提案。

- 短期入所先の見学
- 一時保護の調整
- 入院のタイミング調整



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

34



母の入院と新たな経験

母の入院に併せて、きょうだいは一時保護。

- 当初は不安でガチガチ。
- 他の児童や職員のアプローチで徐々に慣れる。
 - 食事が出来るようになった。
 - 他の児童や職員とサッカーやゲームの経験。
 - 会話が増える！



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

35



母、急遽の退院 自宅療養のサポート

母、入院生活の負担感増。

自宅療養を強く希望。

- まずは自身の自宅療養をサポート。
- 自宅での生活が落ち着いてから子育てを考える。



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

36



増えて行く応援団



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

37



3人暮らし再開

母の自宅療養を継続していくこと(居宅介護)
子どもたちの通学をサポート(学校・訪問看護)
子どもたちの活動をサポート
(放課後等デイサービス)



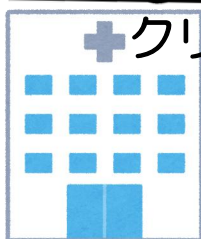
母があれもこれも抱え込まない暮らし方が
母も子どもたちも経験値が広がるきっかけに。

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

38



暮らし方に合わせた 応援団



クリニック



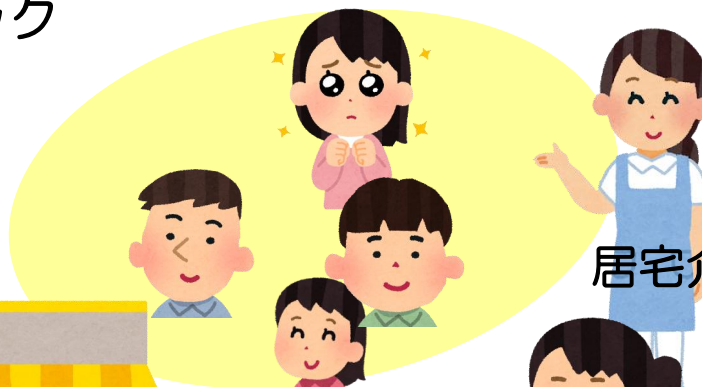
中学校・小学校



放課後等
デイサービス



こども家庭センター
ネウボラ推進課



居宅介護



訪問看護



相談支援専門員



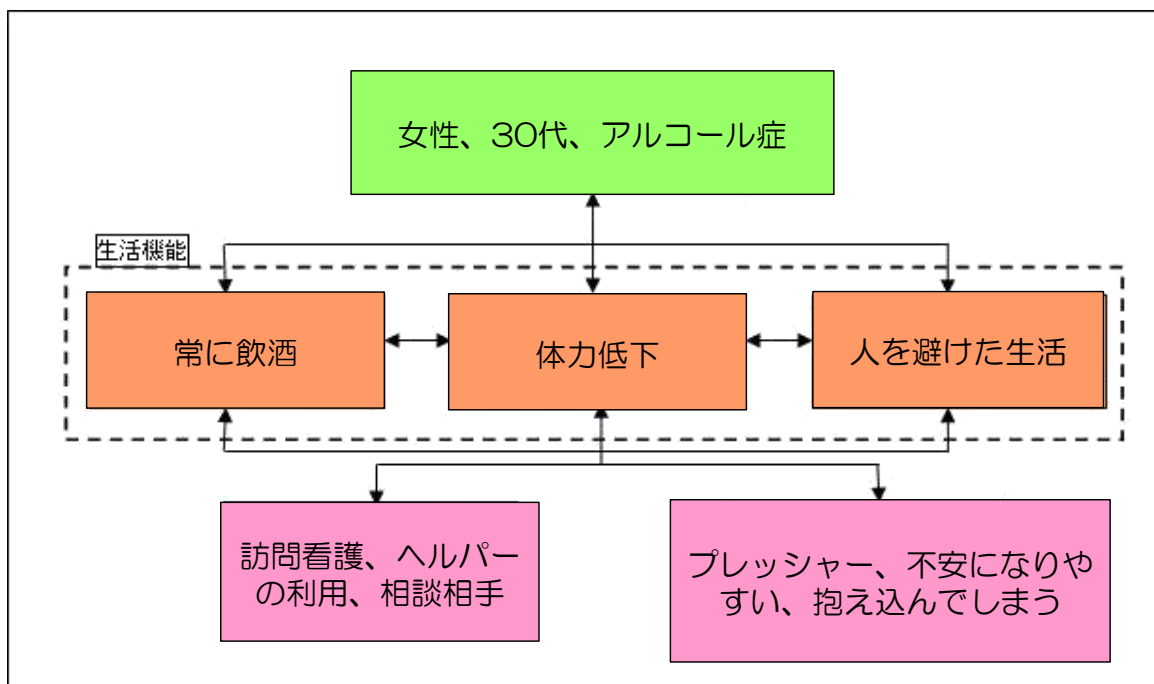
基幹相談支援センター

CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

39



ICFを活用して整理



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

40



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っていないか
- 先に支援者の結論ありきではなしをすすめていないか

参考:障害者相談支援従事者
研修テキスト

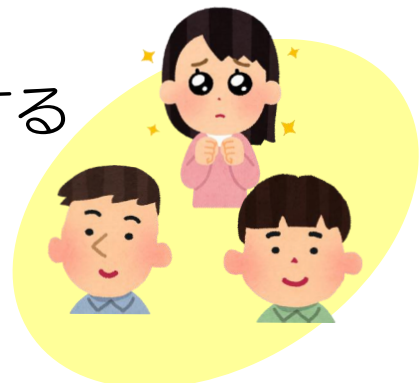
CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

41



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
- 成功を一緒に喜ぶ



CHIKA FUJII @ OONORIFUKUSHIKAI social welfare juridical person

42