

【演習】

相談における権利擁護支援の課題分析

◆講師

金沢市地域包括支援センターとびうめ

センター長 中 恵美 氏

【演習】

相談における 権利擁護支援の課題分析

金沢市地域包括支援センターとびうめ 中恵美

1

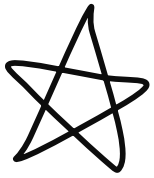
アウトライン

講義と演習を繰り返し、権利擁護支援の課題分析について学んでいきます。

演習では、グループワークも取り入れます。縁あって一緒に組む人たちとチームとなって、主体的に取り組んでみてください。

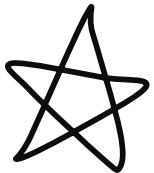
中核機関の職員として、日々の個別相談のあり方について、立ち止まり、振り返り、今後に活かしていく機会としていきましょう。

2



相談面接や対人援助の研修でよく 受けるご意見・質問

- そんな基本的な話、誰でもやれて当たり前のことだし、今更でしょ。
- 相談面接場面でいつも緊張します。自信がもてなくて。
- なかさんって経験うん十年のベテランでしょ、初任者の頃はどうだったの？

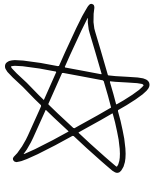


新人の頃のなかさんって…

失敗だらけ…(。；

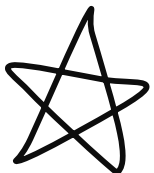
今もそんな変わらんけど…





なかえみ 初任者の頃のエピソード

- 患者さんが銀行の窓口で「中さんいますか？」
- 「認定結果は要介護5」にかけたことばは？
- 障害年金の申請で小学校の表彰状「今、必要ですか？」
-
-



私が経験のなかで思うこと

- 大事なことはいつだって事例から
start where the client is
- なんもできない、知らない自分と出会う
- 援助者がバーンアウトする無責任
- 実践のなかの失敗は実践で返すしかない
- スキルってつくものは練習すればうまくなる
→課題分析スキル アセスメントスキル



相談するってどういうこと？ 経験をとおして、考えてみませんか

あなた自身を主語にして考えてみてください。

「私が」、これまでの人生のなかで、誰かに何かを相談したことはありますか？

そのなかで、相談してよかった、あるいは相談しなければよかったという場面を思い返してみてください。

そう思った理由を考えてみましょう

7

個人ワーク メモ

・ 私が、これまでに相談してよかった（あるいは相談しなければよかった）場面

・ そう思った理由

8

今日、一緒に学ぶ仲間、グループに分かれて自己紹介をしましょう。

- ・ 氏名 ・ 都道府県（市町村） ・ 所属機関
 - ・ 個人ワークで考えたこと
（公開できる範囲で～）
 - ・ 全体で15分とります（一人1分半くらい）
 - ・ 最初に口火をきるのは、配信会場（東京都）から一番遠い人
- 最後に、このあとのグループワークにおいて、司会者と、発表者をきめておいてください
- 順調にいったら、時間が余れば情報交換に使ってね

9

グループでの自己紹介 メモ

メンバーのこと

司会 さん

記録・発表 さん

10

全体共有

11

よき支え手は、よき支えられ手 って、よく言われています

中核機関の職員、支援者である前に「人」
対人援助とは、「人」が「人」を支えること
相談してよかったを掘り下げて、モデルにする
相談しなければよかったを反面教師とする

パラレルプロセス（並行プロセス）

メンタリングチェーン

12

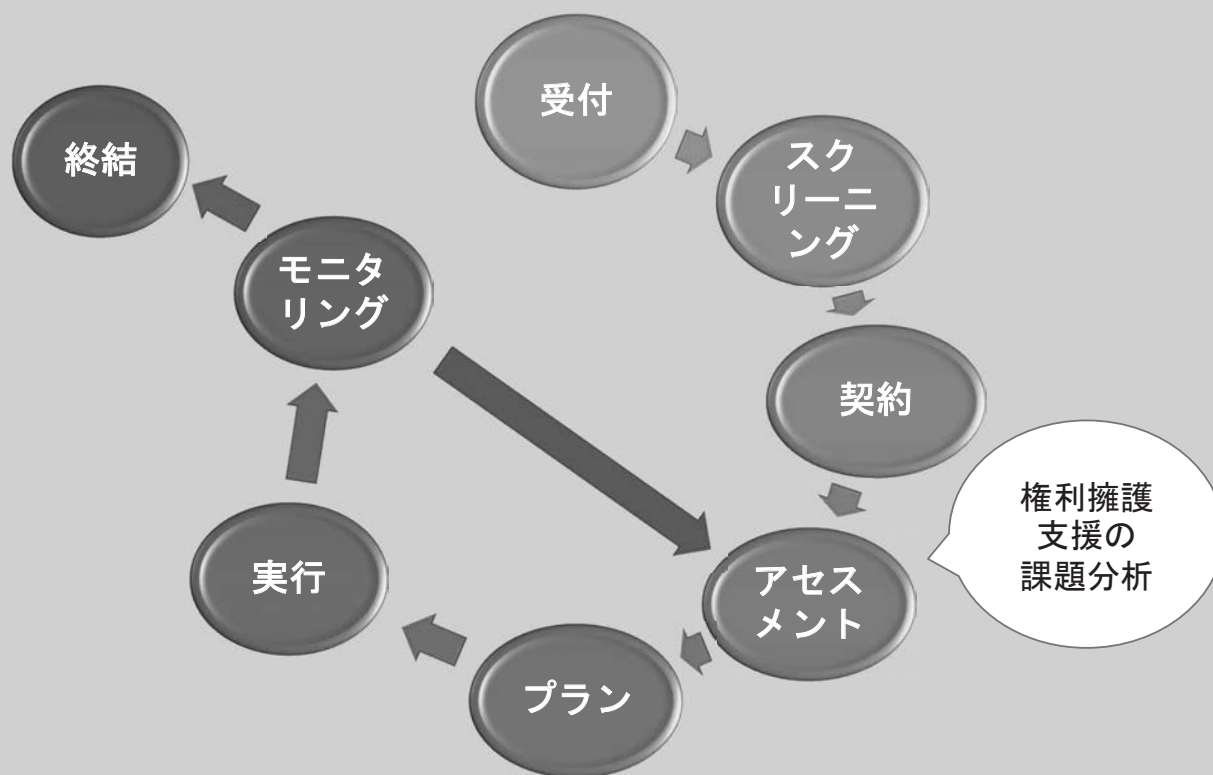
支援者の役割は、本人を主語とした物語のプロセスの伴走者

「何かを肩代わりしてあげること」ではなく
「本人・家族が自分で対処していく力を取り戻したり力を新たにつけていくプロセスへの伴走者」
役に立ちたい私たち、すぐに「何かしてあげなくは」と
「提案」や「助言」をしないで、一息置いて、
まずは相手を知ろう＝課題分析やアセスメント

- ※経験があればあるほど、分かってしまうので、すぐに助言や提案をしてあげたくなる
- ※経験が浅い人は、頼りないなって思われないうように役に立つことを言おうと焦ってしまう

13

中核機関の相談支援の流れ



14

やらかし益代さんのエピソード ～介護に疲れた妻と相談員の益代の会話～

(認知症で暴言の多くなった夫の介護を続けている妻とのアセスメント面接の途中で)

介護者：「時々、このままふっとどこかに行ってしまうたくなるんですよ。何もかもすべての責任から逃れてどこかに行ければどれほどよいか、なんて思うこともあります。もちろんそんなことはできないし、しませんけどね…。なんで主人は、あんなにあの健康食品の店にお金をつぎ込むのか、私には理解できなくて…。本人が嫌がっているのに、成年後見申立てをすれば、ますます主人が怒り出すんじゃないかと…」

益代：「世の中には、夫を亡くした人がたくさんいるのに、奥さんは贅沢ですよ。たとえ認知症になられても、ご主人がそばにいらっしゃるんですから。大切にご自宅でお世話をされるのが一番なんです。自分の家で暮らすことほどよいことはないんですから。本人が嫌がっても、奥様は成年後見申立て人になれますから、大丈夫ですよ。私がきちんとサポートします」

15

個人ワーク

- ①相談者である介護者にどんな思い、感情が沸いてきているか、想像してみましょう
- ②益代さんの会話をとおして、中核機関職員相談員として気をつけたいポイントをあげてみましょう

16

～悩みながら、振り返り続ける～ 渡部律子先生のことばを引用

- ・ワーカーにジレンマはつきものであること、そうやって悩みながら成長する→省察的实践
- ・ワーカーにとって学習可能な知識とスキルともいえる「アセスメント」を主なテーマとする
- ・「適切なアセスメントのない援助は、当たってもまぐれ当たり (hit or miss)、時には害にもなる」
- ・アセスメントなき援助は地図の無い旅
- ・ワーカーにとって必要なことは「魔法ではなく、ソーシャルワークの使命の認識、実践の基盤となる知識・スキルの学習の継続と、それらの応用可能性を実践を通して振り返り続ける地道な営み」

17

中核機関職員としての面接者の役割

- 本人の人生の肩代わりはできません。本人の人生を生きるのは本人。だから、決めるのも本人（問題解決）
- 私たちは、気持ちを寄り添わせたり、一緒に情報を集めたり、一緒に考えたり、アイデアを出し合ったりと決めるためのお手伝いや時には一歩を踏み出す後押しをすることはできます。（援助関係の形成）
- そのためには、その人の状況や気持ち、希望を知りたいですね（情報収集・課題分析）
- 知るためには、良いコミュニケーションをとることが大事です（面接技術）

18

本人・家族を理解しよう 手順

平面的→立法的理解

(掘り下げる・広げる・積み上げる)

- ①本人をありのまま受け入れる (波長合わせ)
- ②本人のことを知る
 - どんな人か、どんな家族か、どんな地域か
 - ※本人から出る言葉だけにとらわれない方がいい
 - 目の前の本人から知る (今求めていること)
 - その人を取り巻く環境から知る
 - その人の生活の歴史から知る
 - どんなふうに暮らしているか (今)
 - どんなふうに暮らしてきたか (これまで)
 - どんなふうに暮らしていきたいか 理解する (これから)
- ③本人と確認する・本人と一緒に理解を深める

19

統合的・多面的アセスメントに必要な情報枠組み

- ①クライアントの問題意識
- ②主訴
- ③問題の具体的な特性
- ④クライアントの問題の捉え方
- ⑤クライアントの特性
- ⑥クライアントの問題理解に必要な固有の情報
- ⑦クライアントの問題対処力と問題対処のための資源
- ⑧問題を解決するためにクライアントが使える人的・物的支援
- ⑨クライアントのニーズと今後必要な外部資源

20

演習前事例 ケアマネジャー→中核機関 今ある情報から立体的に仮説をたてていく

「ご本人は認知症が進んで健康食品をどんどん買っちゃうし、介護してる奥様は『成年後見なんて、主人が怒る』と言って何もしないし、成年後見人がいないと無理なんです。うまく奥様に説明して、申立てしてもらいたいんです、お願いします」

21

サンプルワーク (講師のほうで展開を例示します)

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
(益代ポイント)

22

①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？

- ・ どんどん買ってる？（いや、送りつけ商法かもよ、消費者被害の可能性はあるかもしれない）
- ・ 怒る→奥様が恐れるようなことが、ご本人に生じてるの？（認知症ケアうまくいってるのかな）
- ・ 成年後見っていうけど、それでいいの？（これ、成年後見人がいても健康食品がどんどん届くのは変わらないかもしれないよ）
- ・ うまく説明して申し立ててもらいたい（今までの、成年後見人に出会った経験からそう思うの？ 本人家族とケアマネジャーが関係がとれていない？）

23

②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に誰と どのように）

夫（本人と面接してみなければ。本当に買ってるのかな。認知症によるBPSDとか、大丈夫かな）

妻（介護者に関してもアセスメントが必要。夫のことを怖がってる理由への対応が必要なのでは？）

ケアマネ（制度の理解が間違ってるかも）

それぞれに働きかけて行く必要がありそう

24

③その際に気をつけておきたいことは？（益代ポイント）

- ・「あてはまるか、あてはまらないか」という役所的な発想での情報収集をしないようにする
- ・制度の活用のみにはこだわらず、本人や家族が何を必要としているのか、まずは、権利擁護ニーズを明らかにするところからはじめたい
- ・ケアマネジャーや家族の言い分ばかり聞かず、本人の気持ちを確かめたい

25

事例Ⅰ 民生委員→中核機関 今ある情報から立体的に仮説をたてていく

「担当地域の小梅おばあさんなんだけど。1年前に同居のお兄さんが亡くなって、借金をしたのか、もともと借金してたのか、督促状が来てるんだよ。封も開けてないし、大丈夫大丈夫って言ってるんだけど、お金が無いんじゃないのかな。痩せてきちゃってて。認知症なのかなって思うところもあるけど、足腰はしっかりしてて、督促以外は別に介護保険ってほどじゃない感じで。昔からちょっと変わった人だし、この家は昔から散らかってるし」

「隣の市の甥御さんが、お兄さんの亡くなったあとは時々やってきて世話してくれてるはずなんだけど、小梅さんに『お金貸して』っていうらしくって、困ったもんだよ」

26

個人ワーク

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

27

グループワーク

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

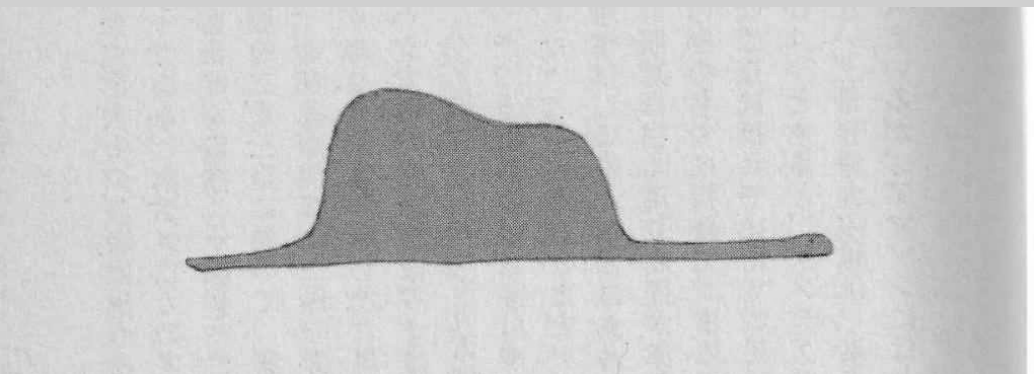
28

全体共有

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

29

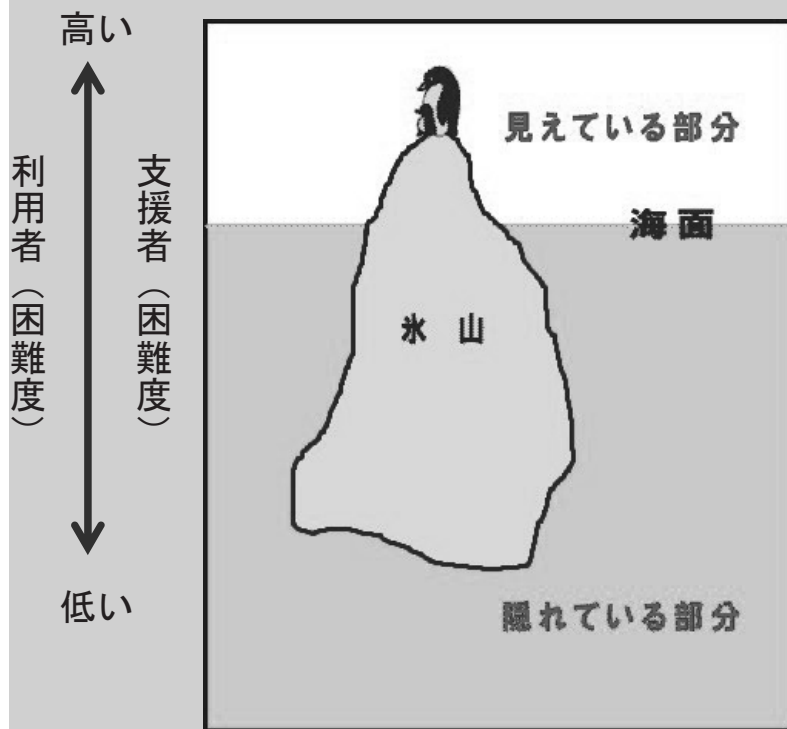
見ようとすることで見えてくる 「権利擁護課題」



みえないふりもできる。見るには実は覚悟がいる
「権利擁護」のめがねをかけなければみえないことが多くある
特に、当事者は、視野狭窄に陥りがち
相談とは、カーテンをあけて光や風をとおす役割だともいわれる。

30

たとえば、虐待発見はどのあたりの位置？



虐待事例の
発見

重度化していないまでも
なんらかの課題をもち、
支援を必要としている事例

通報は
SOSの代
弁

31



「発見」
から
「発掘」へ!!!

32

事例2 病院MSW→中核機関 今ある情報から立体的に仮説をたてていく

「身元保証人になるような人がいない人が、脳梗塞の治療で入院中です。現在気管切開しており回復してきてはいますが、医師より、『おそらく、もう在宅生活は無理』と言われていました。救急搬送の時に付き添ってくれた知人から、唯一の親族という姪の子の電話番号をもらっていますが、まったく連絡が取れません。知人とも連絡が取れません。すぐに首長申立てをお願いします」

33

個人ワーク

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

34

グループワーク

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

35

全体共有

- ①この事例には、どのような権利擁護課題があると考えられますか？（誰のどんな課題）
- ②中核機関の職員として、どのような対応が想定されますか？（誰に 誰と どのように）
- ③その際に、気をつけておきたいことは？
（益代ポイント）

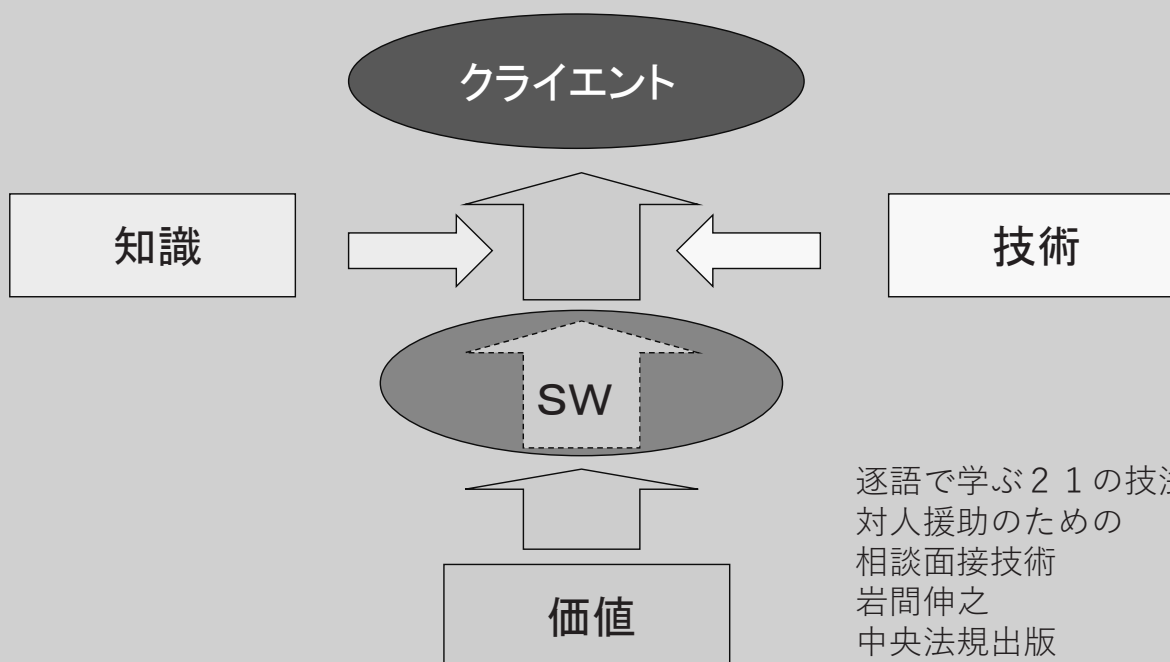
36

相談面接の目的とは

- ① 援助関係の形成
- ② 情報収集・課題分析
- ③ 問題解決

37

対人援助における知識・技術・価値



逐語で学ぶ21の技法
対人援助のための
相談面接技術
岩間伸之
中央法規出版
2008

38

知識・技術・価値の三位一体

- ※ 相談面接技術とはあくまで援助の目的を達成するための手段（道具）
- ※ 援助の質を高めるには、技術向上に加え、方向づける「価値」の存在が必要

- ※ 価値とは、
 - ・人の存在自体に価値を置くこと
 - ・本人の主体性を最大限に尊重すること
 - ・社会における相互援助を重視すること

39

狭義の権利擁護と積極的権利擁護

狭義の権利擁護

- ・権利侵害からの保護
- ・基本的ニーズの充足

積極的権利擁護

- ・本人らしい生活
 - ・本人らしい変化
- を支えること

岩間伸之「高齢者の尊厳と権利擁護—『積極的権利擁護』の推進に向けて—」『実践成年後見』第20号,民事法研究会,2007,pp.4-11.

40

狭義の権利擁護

「権利侵害からの保護」

身体的虐待やネグレクト、心理的・性的虐待
消費者被害、財産被害等の経済的搾取、
機会の剥奪や不当な扱い、差別や中傷等
その他不当な不利益を与える権利侵害から
本人を守ること。

「基本的ニーズの充足」

人として生活するのに最低限度必要な衣食
住をはじめとする生活上の基本的なニーズ
を充足すること。

41

積極的権利擁護

「本人らしい生活の保障」

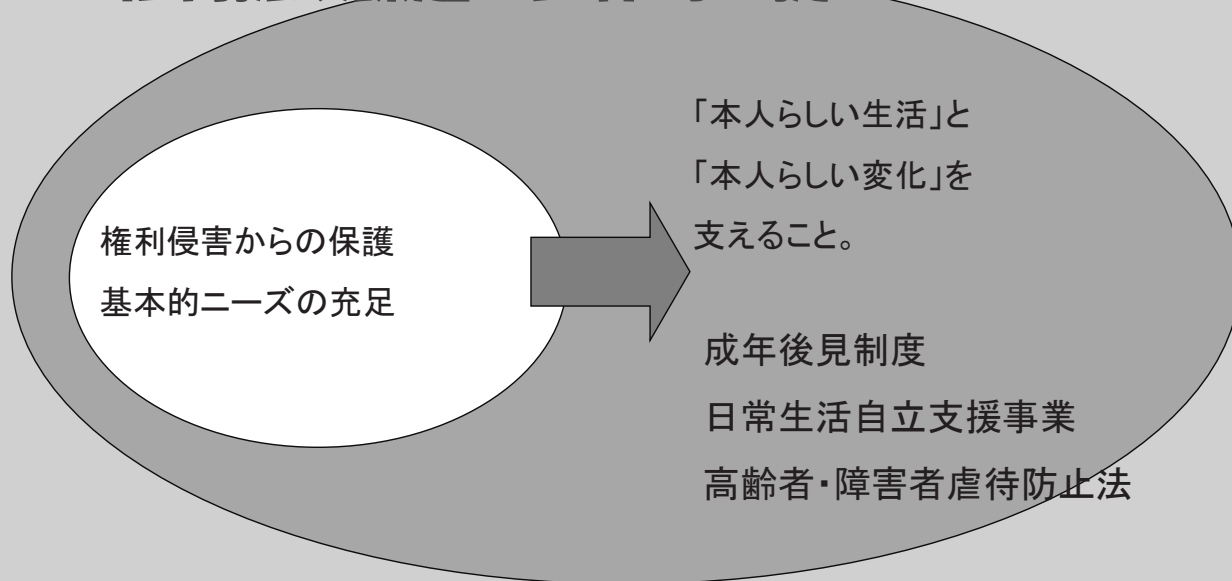
自分の「存在」に意味と価値があることが
社会関係の中で認められ、さらに本人が
自分にとってのあるべき生活を主体的に
創造していくこと。

「本人らしい変化の保障」

心身と環境の変化にともなって、社会資源の
活用を含めて周囲との支えあいの社会関係を
結びながら新しい生活を創造していく。

42

「狭義の権利擁護」から「積極的権利擁護」へ 権利擁護課題も立体的に捉えていく



岩間伸之「高齢者の尊厳と権利擁護—『積極的権利擁護』の推進に向けて—」『実践成年後見』第20号,民事法研究会,2007,pp.4-11.をもとに改編

43

本人主体のアセスメント10項目

最初の出会いのとき、感謝や労いの言葉が自然にわいてくる

周りから入手した本人の事前情報に惑わされない

本人に「聴く」ことから始めている

本人と一緒に課題を考え、計画をつくり、評価をしている

支援が行き詰っていた時には原点である本人の思いに立ち返る

援助者の存在が、本人や周りの関係に影響することを知っている

本人が自らの力を信じていることができるようなかわりをもつ

個人情報の取り扱いにおいては、本人の利益を優先する

「組織の利益」よりも「本人の利益」を優先する

アセスメントの中心に本人がいるかどうかを常に点検し続ける

44

「ケアマネジャーのためのアセスメント力向上BOOK」 メディカ出版より

科目の振り返り

ここまでの演習をとおして、自分のなかに残るキーワードを書き出してください。

-
-
-

45

参考文献

「福祉専門職のための統合的・多面的アセスメント 相互作用を深め最適な支援を導くための基礎」

渡部律子著 ミネルヴァ書房（2019）

「『人間行動理解』で磨くケアマネジメント実践力」

渡部律子著 中央法規（2013）

「逐語で学ぶ21の技法 対人援助のための相談面接技術」

岩間伸之著 中央法規出版（2008）

「高齢者の尊厳と権利擁護－『積極的権利擁護』の推進に向けて－」

岩間伸之『実践成年後見』第20号,民事法研究会（2007）

「ケアマネジャーのためのアセスメント力向上BOOK アセスメント見える化ツールで自信がつく」

寺本紀子・中恵美・林田雅輝・馬渡法子著 メディカ出版（2019）

46

