

研修科目「個別事例を通じた介護支援専門員に対する指導・支援の展開」の  
休講に伴う課題の提出について（講義・演習24時間相当）

担当講師 長岩嘉文

ご案内のとおり、3月に予定されていた主任介護支援専門員研修（Rコース・後期日程）が中止となりましたので、主催者の指示に沿って受講認定に相当する課題を作成しました。

ご多用のことと思いますが、お取り組みの上、別添の解答用紙にて期限までに提出してください。量的に一夜漬けではできませんので、計画的にすすめてください。

はじめに

まず、この科目の修得目標は以下の7つになっていますのでご確認ください。（テキスト第9章参照）

- ①介護支援専門員が自ら問題解決できるような指導が実施できる。
- ②事業所内や地域の介護支援専門員への人材育成の実施支援及び指導を実施できる。
- ③事例検討・事例研究における指導・支援の実践的な展開方法を実施できる。
- ④個々の事例について、指導・支援における関わり方（コーチング、ティーチング等）の使い分けと留意点について説明できる。
- ⑤事業所を超えた地域活動に積極的に参加し、その成果を活用して自らのケアマネジメントを実施できる。
- ⑥地域包括ケア実現のために、地域全体の課題を把握し、解決に向けた取り組みを実施できる。
- ⑦ネットワークづくり、社会資源の創出のために主任介護支援専門員としての役割を実施できる。

課題1

テキスト「主任介護支援専門員研修」（中央法規）の第9章（P357～P420）を通読の上、以下の問（1～5）に答えてください。 修得目標①②⑤⑥⑦関係

1.（空欄補充問題）テキストP361には、「特に、事業所等で実施する1対1で行う個別指導においては、ケアマネジメントの技術的な指導を行うなかで、介護支援専門員を心理的に支える必要性が生じることも珍しくないため、スーパービジョンの修得は不可欠であるといえる」との記載がある。これに関連して、スーパービジョンの3つの機能とは、一般に「教育的機能」の他に（①）的機能と（②）的機能がある。バーンアウトの予防が重視されるなか、近年（①）的機能が重視されているが、スーパービジョンの本来的な機能は「教育的機能」であるということもできる。

2. 次の2つの事例を読んで、後の問に答えてください。

〔事例1（病院内の事例）〕

Aさん（患者）は、難病の症状悪化のため入院中である。患者は早期の退院を望んでいるが、主治医は入院治療を継続する予定だという。担当のB相談員（MSW・勤続3年）は、「家に残してきた幼い子どもが心配でたまらない」というAさんの気持ちに共感し、自宅療養の可能性を探ることを院内カンファレンスで提案した。ところが医療スタッフと激しく対立したままカンファレンスは終わり、B相談員は相談員室に戻ってきてからも、対立した医療スタッフを感情的に批判している。

B相談員の上司でもあるCさん（スーパーバイザー）の元には、Aさん（患者）の主治医からもB相談員に対するクレームが寄せられた。

↓

この場面でCさん（スーパーバイザー）が対処するに当たって、優先すべき機能として、より適切なものを2つ選びなさい。

- 1 開発的機能
- 2 教育的機能
- 3 媒介的機能
- 4 支持的機能
- 5 管理的機能

↑

問：この事例問題の正答を「2」「5」だとする見解に対して、スーパービジョンの原則からみて、疑義を述べてください。また、あなたが、もしCさん（スーパーバイザー）の立場であったならこの場面でどう対応しますか？ 簡潔に記述してください。（400字程度）

〔事例2（障害者支援の事業所の事例）〕

障害者の就労移行支援事業所に勤務するA職員（勤続3年）は、利用者のYさん（39歳・男性）が、ここ2か月ほど元気がなく、いつも汚れた服を着ていることが気になっていた。Yさんの家族と話をする必要を感じ、家族に電話したところ、Yさんの父親に「お前に何が分かるのだ」と怒鳴られ一方的に電話を切られた。

A職員は再度電話をしようとしたが、怒鳴られたことがショックでどうしても電話ができなかった。そのことを職場のスーパーバイザーに報告した。

↓

この報告を受けたスーパーバイザーの対応として、適切なものを1つ選びなさい。

- 1 A職員に早急に心理治療を受けるように促す。
- 2 A職員に代わって電話し、父親とA職員の関係を修復する。
- 3 家族に電話することの持つ難しさについて、A職員と話し合う。
- 4 スーパービジョンを設定し、A職員の心理的な弱さを取り上げる。
- 5 A職員が適性を欠いていることを所属長に報告する。

↑

この問題の正答を「3」のみだとする見解に対して、疑義を述べてください。また、あなたがこの事例のスーパーバイザーであった場合、この場面でどう対応しますか？ 簡潔に記述してください。

なお、就労移行支援事業所とは、在宅の障害者が一般就労を目指して職業訓練等をする通所施設です。（400字程度）

3. テキストでは、随所で介護支援専門員（又は主任介護支援専門員）の現状や実態について述べられているが、その内容について箇条書きで（できるだけ単文で）10項目、引用してください。

4. テキストP371～P372では、対人援助にかかわる援助者の行動規範として「バイステックの7原則」が紹介されているが、その7つとは「個別化」「統制された情緒的関与」「意図的な感情表出」、（①）、（②）、（③）、（④）である。

5. 「バイステックの7原則」に関する次の3つの問に答えてください。

問1：次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- ①「非審判的態度の原則」とは、判断能力が不十分な利用者を非難することなく、援助者が利用者の代わりに意思決定を行うことである。
- ②「自己決定の原則」とは、利用者の心情を感じ取ってほしいという要求に応じて、利用者の訴えや気持ちを確実に受け止める準備をすることである。
- ③「統制された情緒的関与の原則」とは、援助者が自らの感情を自覚、吟味して、利用者の感情に対して適切に反応することである。
- ④「受容の原則」とは、援助者が利用者を受け入れてもらえるように、誠実に働きかけることである。
- ⑤「意図的な感情の表出の原則」とは、援助者の利用者に対する肯定的な感情を、利用者に対して意図的に表現することである。

問2：次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- ①「自己決定の原則」は、利用者自身や第三者に重篤な危害が及ぶことが想定される場合においても優先する。
- ②「受容の原則」とは、援助者の個人的な価値観と一致する場合において、利用者を受け止めることである。
- ③「個別性尊重の原則」とは、他の利用者と比較しながら、利用者の置かれている状況を理解することである。
- ④「非審判的態度の原則」とは、利用者を一方的に非難したり、判断しないことである。
- ⑤「統制された情緒的な関与の原則」とは、利用者自身が自らの情緒的混乱をコントロールできるようにすることである。

問3：対人援助における援助関係に関する次の記述のうち、正しいものを1つ選びなさい。

- ①援助者は、利用者の権利を守るために、権威的な関係の構築と保持に努めなければならない。
- ②援助者は、利用者の反社会的な行動についても受容しなければならない。
- ③援助者は、初回面接時ではなく、具体的な援助が進んだ段階でラポールの形成を意識する。
- ④援助者は、利用者の秘密を保持しなければならないので、生活歴に関する情報はいかなる場合も他機関に提出できない。
- ⑤援助関係において利用者を共感的に理解するために、援助者自身の価値観の特徴を知ることは大切である。

**課題2**

あなたが職場や地域で事例検討会に参加する場合（事例提供者として又は検討メンバーとして、あるいは企画者として）、テキスト9章のP398にある「事例検討シート（A4サイズ1枚）」をフォーマットとして用いることの是非（様式としての評価・過不足等）について、意見を述べてください。（400字程度）

修得目標②③関係

**課題3**

あなたが検討メンバーとして参加した事例検討会の場で、テキスト9章のP398にある事例検討シートが配布され、P399の内容が書かれたホワイトボードが用意されたと仮定してください。

開始後の質疑応答において、あなたが事例提供者に質問したいと考えるものを、事例に即して、箇条書きで10項目あげてください。書き方は、逐語体（実際に質問する際の言い方）としてください。

修得目標②③④関係

**課題4**

次の「事例の概要」と事例を踏まえてあなたの部下（又は後輩）が作成したと仮定する「ケアプランの一部」に目を通し、ICF（国際生活機能分類）の視点からこのプランの問題点を400字程度で簡潔に指摘してください。

修得目標①②④関係

**事例の概要**

- ・利用者：Aさん・男性・75歳・夫婦で二人暮らし
- ・本人及び妻の意向：
  - 本人「もっと元気になって足の力をつけて旅行がしたい。デイケアでリハビリがしたい」
  - 妻「社会的活動や趣味の活動等で外出することが多いので、日中、夫に付き添って過ごすことができづらい。介護保険サービスを利用してリハビリをして可能な限り自立して欲しい。経済的には、あまり不安はない」
- ・経過及び心身の状況：
  - 脳卒中により入院していたが、先日、退院し、現在、要介護2。下肢筋力の低下があり、ふらつきながら、杖等でのつかまり歩き。排泄等、身の回りに関することは自分でできている。
  - 妻が社会的活動等で外出する機会が多いため、本人は日中一人で過ごすことが多い。
  - 認知症等は見られず、物忘れが少しある程度。リハビリすることを強く希望しており、元のように元気になりたいと思っている。

**ケアプランの一部**

生活全般の解決すべき課題（ニーズ）	長期的援助目標	短期的援助目標	サービス内容	サービス提供者
もっと、歩行の力をつけたい。	屋外歩行が一人で行えるようになる。	屋内歩行が介護者の付き添いのもとで少しずつできるようになる	デイサービス利用中に室内で杖歩行する時間を多くしていく。	通所 介護事業所
			歩行機能評価を基に、屋外歩行時の留意点を教わり、屋外を歩く機会を確保する。	通所 リハビリテーション事業所

### ブレイクタイム1

対人援助の職場では、しばしばバーンアウト（燃え尽き症候群）が起こる。その要因となるものは、職場の人間関係、理想と現実のギャップに対する戸惑い、熱意の空回り、知識や能力不足からくる挫折等さまざまである。

バーンアウトを予防するのは簡単ではないが、忙しい中であっても職業倫理を見失わないこと。内向的にならないこと。チームでの援助を心がけること。たまには専門書を読んで勉強すること。そして常に健全な（？）「笑いの場」を持ち、活用することが自己防衛の手段ともなる。

そこで、以下の問題に全てダジャレ感覚で答えてください！

- ①日本に数ある自動車ディーラーの中で、一番まめに顧客を回っているのはどこの営業マンか？
- ②「屁舌」はブータン（国名）と読むが、「唾吐京」は何と読むか（都市名）？
- ③飲み屋でマージャンしながら服用すると、とても良く効く風邪薬は何だ？ \*CMは松嶋菜々子！
- ④歌手の由紀さおりが愛用している風邪薬は何だ？（50代以上チャンス問題）  
\*CMは有村架純と松潤！
- ⑤日本人なのに、自己紹介の時にファーストネームから名乗る人はどの都道府県の人か？  
\*⑦と同じ地方
- ⑥Line Pay（ラインペイ）など、最近、数あるキャッシュレス決済の種類の中で、会社の役職者や管理職が使いたがらないものはどこのものか？  
\*TVC CMではオダギリジョー！
- ⑦ある都道府県に住む人には、服を着替える際にハンガーを使う習慣がない。どこの人か？  
\*⑤と同じ地方

### 課題5

介護支援専門員の仕事では「面接」という手法や場面を意識的に活用することが多いが、面接技法の基本について説明した以下の文章の空欄に適切な言葉を入れてください。 修得目標①②④⑥関係

#### (1) インテーク面接

主に( ① )的な態度で相談者との( ② )形成を図ることを優先する面接である。

具体的な技法としては、相手の話を聞きながら非言語的な( ① )反応である( ③ )、それに音的反応を加えた( ④ )を用いることが多い。そして、比較的積極的な( ① )姿勢である( ⑤ )をしながら、長い話は( ⑥ )したり、曖昧な話は( ⑦ )したりしながらすすめていく。面接の教科書には、インテーク面接では相談者の話が全体の( ⑧ )%程度であることが望ましいと書かれているものが多い。

一般に援助者の自己紹介、援助機関の( ⑨ )の説明、相談者の( ⑩ )の把握を行い、相談内容と役割がマッチしていれば援助を引き受けるが、そうでない場合は適切な機関を紹介する段階である。なお、相談者の目的が、主に情報の収集(入手)である場合は、もっぱら情報提供が優先されても良い。

#### (2) アセスメント面接

相談機関等が援助を引き受ける場合は、インテークを経て、アセスメントのための面接を行う。情報収集をしながらのアセスメントになるので、ここではインテーク時に比べて相対的に( ⑤ )の技法、とりわけ( ⑩ )が多く用いられる。そのため、気をつけないとインテーク段階で形成した( ② )を崩してしまうおそれもあるので注意を要する。

話を聴きながら、援助者としての自分や自分が所属している事業所(法人)で、対応できる範囲がどこで、困難なのは何なのか、この後、自分の判断で処理できるものと上司等に相談、あるいは報告すべきことも整理しながら聴く。

アセスメントのための情報収集の指標は多様であり、援助者自身がどんな枠組みを使用するかは各自又は事業所で考えればよい。全く枠組みを持たずに行くと情報収集、引いてはアセスメントが散漫になりやすい。ともすれば、アセスメントの過程で援助者がすべてを引き受けてしまうような状況になりやすいが、利用者自身やキーパーソンである家族等が、当面の問題をどう考え、どう対処しようとしているのか、これまでどのように対処してきたのか等を語ってもらう機会や時間を確保する工夫をすることも大切である。

### 課題6

電話相談場面を想定した以下の事例を読んで、後の3つの間に答えてください。

修得目標①②④⑥⑦関係

ある日、あなたが勤務する地域包括支援センターに電話がかかってきました。あなたはそのセンターのスタッフで、日頃から電話相談にも応じています。

あなたが電話にでると、相手(大藪さん・53歳・パート勤務)は、次のような訴えを一気に話されました。相手(大藪さん)の訴えをよく聴いて(よく読んで)、後の質問に答えてください。

同居している父の様子がちょっとおかしいと思い始めたのは3年前くらいのことです。「財布の金がなくなった!」「棚にしまっておいた黄桜の純米酒を誰かが飲んだ!」「俺のかりんとうを誰かが食べた!!」などと言いだし、娘である私【大藪さん・53歳】は戸惑うばかりでした。そのうちに、50年以上も連れ添った妻(母)のことも、婿である私の主人のことも、私のことも分からなくなってしまったのです。根っからの働き者で、家族のために一生懸命に働いて、会社の同僚や部下からの人望もあった父が、まさかボケるとは……夢にも思っていなかった私たちです。昼夜となくさまよい歩く父に、私たち家族【孫である私の長男(22歳:大学生)、次男(18歳:高3)、長女(16歳:高2)を含む]は疲れ果てました。私も毎日パートに出ていますので、どこか入院(入所)させてくれるところを探そうと思っていた矢先、3か月ほど前に庭で転倒、骨折したため、しばらく入院していました。その後、退院したのですが、そのことをきっかけに寝て過ごすことが多くなりました。徘徊することはなくなったのですが、とても家族だけではみきれず思案していたところ、先日、風邪をこじらせて肺炎になってしまいました。幸いすぐに入院させてくれるという病院がありましたので、今そこに預けています。こんな時期ですと新型コロナウイルスだったらどうしようかと目の前が真っ暗になりましたが、幸い父は陰性で、命に別状はないそうです。色々事情もあり、いっそのままずっと置いてくればと思ったりもしますが、長くは置いてもらえないそうです。こんなことを考える私たちはひどい家族でしょうか？

ここは、まだまだ古い考えの人が多い田舎なんです……。入院以来、1日おきに母も私たちも父を見舞いに行っています。でも、夜になると、病院にいる父のことを思って涙が出たりします。

専門のところに相談すると、大抵、介護保険でサービスを利用するように言われるそうですが、一度、そちらに相談してみたらと言われたので、思い切って電話してみた次第です……。

# それぞれの最終楽章

## 食でつながる ⑥

今回は、地域のうどん屋さん和菓子屋さんの協力を得て、食支援として関わったケースを紹介します。

まず、全国チェーンの讃岐釜揚げうどん「丸亀製麺」と一緒に関わった悪性リンパ腫の女性Kさん(享年60)のケース。2017年8月9日、初めてKさん宅に訪問に行きました。「今、何食べたいですか?」と聞くと、「何も食べたくない」。既に末期で、食欲がない状況でした。でも、しばらくすると、ぼそつと言いました。「丸亀うどんなら食べたい。温かいうどんが好きなの」。私は、Kさんとの3回の訪問看護師に、「自宅での「うどんパーティー」を提案、快諾してもらいました。すぐに、クリニック近くの丸亀製麺の店舗に行き、麺と汁を購入できないか尋ねました。しかし「 Teig アウトはできません」とのことでした。諦めきれず、丸亀製麺の店舗を運営する会社の担当部署に電話をしました。すると対応した大下浩平さんは「ぜひ協力させていただきます」と快諾してくださり、スタッフをK

## うどんや和菓子 他業種と協力

さん宅に派遣してもらえることになったのです。翌10日に日程を調整、15日をうどんパーティーの日に決めました。ところが実施日の前日、Kさんは容体が急変、亡くなりました。

Kさんが楽しみにされていたうどんパーティーが実施できず、残念ではありましたが、大下さんは「会社として子どもへの食育などの社会貢献は行ってきたが、こうして最期のお食事としてお手伝いもできる」ということを知りました」と話してくださりました。

この件以来、丸亀製麺では、終末期医療に関わる介護施設や病院、家族からの要望でできたてのうどんを提供する取り組みを始めたそうです。もう一つは、14年に名古屋市の和



在宅栄養専門管理栄養士 安田和代さん  
1964年岐阜県生まれ。摂食嚥下リハビリテーション栄養専門管理栄養士などの資格も。急性期病院 保健所、療養型病院勤務を経て同県岐阜町の総合在宅医療クリニック勤務。

菓子屋「尾張菓子きた川」に協力してもらった卵巣がん末期の女性Hさん(享年47)のケース。Hさんは茶道の先生だったので、訪問看護師とご家族とで「お茶会」をしようという話になりました。看護師から「ご本人が白あんの和菓子を希望されているけど、何がいい?」と聞かれました。私は懇意にしていた、きた川さんに相談し、「白あんなら、白小豆が上級ですよ」と教えてもらいました。そこで白小豆を使った和菓子を4種、作ってもらいました。Hさんがお亡くなりになった後も、ご家族や看護師さんはその時を振り返って「とても上等なお菓子で、優雅なお茶の時間を過ごせた」と喜んでくれました。この二つのケースを通じ、お店や企業のような社会資源を活用することで、食の楽しみを広げていけることがわかりました。

(構成・佐藤陽) 11全7回

朝日新聞デジタルの医療サイト「アピタル」で、より詳しくご覧になれます。

問1: 大藪さんの話を聴き終えた後で、あなたはどのような応答をしますか? この後、大藪さんに対して返す言葉(反応)を200~300字の範囲で書いてください。

\* 大藪さんに対して具体的にどのような言葉(表現)を用いて応答するかを、お話し調で書いてください。

問2: 大藪さんの話を聴いた範囲で、大藪さんや大藪さん宅の状況をアセスメントしてみた結果を書いてください。

\* 事実(情報)の列挙ではなく、電話の内容及び事例にある情報の範囲で言えることやわかること等を、予測を含めて簡条書きで簡潔に5つ書いてください。

問3: あなたの勤務している(していた)地域の社会資源やネットワークを活用して、この事例に対してこれから出来得る(又は早めに相談してくれたら、これまででも出来たと思われる)支援は、どのようなことですか? 考えられることを簡条書きで簡潔に5つ書いてください。

## 高齢地域 回覧板で見守り活動

農業 南 克樹

(三重県 30)

私の地元では、情報伝達手段として回覧板が活用されている。

私はこの回覧板がずっと続いてほしいと願っている。より進むであろう高齢

社会での地域見守り効果が見込めるからだ。

私の住む自治区は、若年層流出が進み、高齢者が多い。足腰が衰えて、散歩などが面倒になることもあるだろう。近隣の方々の交流が乏しくなり、孤立して

しまっ高齢者も出てくる。

そんな時、回覧板を持つと、当人と顔を合わせることもできる。元気かどうか確認し、多少なりとも世間話を交わせば、見守り活動につながる。

回覧する手間が面倒だからと廃止する自治区もあるようだが、もったいない行為であると思ふ。

地域の情報インフラである回覧板は、社会の持続発展に貢献できるものであるとご提案したい。

## 課題7

対人援助という職域に限らず、一般に部下や後輩を育成（又は教育、指導）する際の手法にはさまざまなものがあります。

次の会話の「パターン1」と「パターン2」は、いずれも介護職場の主任と部下（後輩）であるAさんとのコミュニケーションですが、「パターン1」は指示的・命令的であり、かなり一方通行的であるのに対して、「パターン2」は、対話型・共感的で、だいたい双方向的なものであることがわかってきます。

修得目標①②④関係

### 会話（パターン1）

主任：あなた、利用者のCさんのことで困っているようね。ずいぶん振り回されているようじゃない。Cさんは、不定愁訴の多い人だから、職員として毅然とした態度で、できることとできないことをはっきり伝えないといけないわよ。わかりましたか！？

Aさん：……（少しの沈黙）……はい、わかりました。これからは気をつけます。

主任：必ずですよ。

### 会話（パターン2）

主任：Aさん、ちょっといいですか。利用者のCさんのことで困っているようね。これからどうしようと思ってるの？

Aさん：はい。忙しいことを理由に、今までCさんときちんと向き合えていなかったような気がします。たとえ、数分でも仕事の手を止めて、Cさんの話を聴いてみようと思います。

主任：なるほど。それじゃ、それを試してみようか。

↓

もちろん、人材育成（又は教育、指導）の上では「パターン1」のような指示や命令を含んだ「ティーチング」と言われる関わりやコミュニケーションも必要ですが、「パターン2」のような「コーチング」と言われる関わり方も有用です。

### \*ティーチングとコーチングのイメージの違い

#### ①ティーチング

教える、教え込むことが基本。部下や後輩に対して基本的な事項についての知識や技法にぶれが生じないように教える。運営基準やマニュアル等を周知・徹底する際などには有効。

指導の直後には質問を促し、理解度（わかったかどうか）を確認する他、指導後はチェック体制を整備するなどして理解水準を維持する必要がある。

#### ②コーチング

人の可能性を信じ、相手の個性を尊重しながら信頼関係を築き、自立型の人材を育てていく技法。

部下や後輩の内面にある能力、やる気、自発性を引き出すコミュニケーションを意識し、傾聴し、質問を投げかけながら、主体的な行動を起こすように導く。

では、次の事例（コーチング的な会話）を熟読し、主任（あなた）のAさんと向き合う姿勢や具体的な問いかけ等のどの部分にコーチング的な要素（意図や効果）があるか？ 文中から5つ引用した上で、その意図や効果だと思ふことを簡潔に箇条書きしてください。

### 事例（主任と部下・後輩である介護職員Aさんとの会話）

①主任1「Cさんのことで困っているようね。どんなことに困っているの？」

あなたは、訴えの多いCさんへの対応で苦慮しているAの話を聴いていた。

A1「一番困っているのは、訴えの内容がその時によって違うことですね。たとえば、昨日は『財布をロッカーの中にしまって欲しい』と言われたのに、今日はロッカーにしまおうとすると、『そんなところにしまったら盗られるじゃないか。引き出しにしまってくれ』と怒るように言うのです」

②あなたは、うなずくとともに「うんうん」とあいづちを打ちながら聴いていた。

主任2「そうなの……。それは困ったわね」

A2「そのようなことが毎日あって、私を困らそうと、わざとそう言っているような気がしたので、つい『いったい私はどうしたらいいのですか』って、強く言ってしまったのです」

③主任3「つい、強く言ってしまったのね」

A3「はい、言ってしまった瞬間に『しまった』って思ってしまった」

④主任4「へえ、そう思ったの。瞬間に反省できるなんて、この三か月でずいぶん成長したじゃない」

A4「こんな状態でも、私は成長しているのでしょうか？」

⑤主任5「ええ、就職したばかりの頃は、戸惑ったり落ち込んだりするだけで、瞬間に反省なんてできなかったでしょ。それを思えば、すごい成長よ。私は、あなたを育てる立場だから、とてもうれしいわ」

あなたは、Aの成長を手放しで喜んだ。

A5「ありがとうございます……。でも、Cさんにはどう関わったらいいか、正直言って、わかりません」

⑥主任6「うまくいく時もあるでしょ。どんな時にはうまくいくの？」

A6「そうですね……。しばらく一緒にいて、何気ない会話をしている続きで訴えがあるときは、ほとんどストレスなしで対応できていますし、Cさんも怒ったりはされません」

⑦主任7「なるほど、それはヒントになるかもしれないね」

A7「そうか……。私がほかの仕事でバタバタしているときの訴えは、私にとっては突然で脈絡のない訴えなので、私自身戸惑うのかもしれませんが、でも、Cさんにとっては脈絡があるのかも。昨日と今日の訴えが違うのも何か理由があるはずですよ……。でも、突然で脈絡のないときはどうしたらいいでしょうねえ……」

⑧主任8「たとえば、私なら、ほんの数分でも仕事の手を止めて、Cさんの話を聴いてみようと思ふと思うけど、あなたはどうかしら……」

## 課題8

次の4つの事例について、あなたが事業所内で教育係的（あるいは管理者的）な立場にいと仮定し、部下（又は後輩）に対する適切な助言やコメントをしてみてください。 修得目標①②④関係

### 事例1. モニタリングの場面

Aさんは、ご家族の急な体調不良により、ショートステイのB事業所を利用しています。AさんはこれまでB事業所を利用したことはなかったのですが、急にもかかわらず受け入れ可能との回答を受け、入所することになったのです

あなたの部下（後輩）である介護支援専門員は、突然、ショートステイを利用することになったAさんの様子が気になり、B事業所（ショートステイ）を訪問しました。Aさんのフロアは、丁度、おむつ交換の時間で、Aさんもベッド上でおむつ交換の介助を受けているところでした。ベッド周囲のカーテンは閉められておらず、Aさんの姿は廊下にいる介護支援専門員から見える状態でした。同じフロアには認知症の利用者が複数おり、スタッフは限られた人数で忙しそうに小走りで対応していました。

この介護支援専門員は、おむつ交換の際にはプライバシーを確保できる環境で介助して欲しいことをフロアのスタッフに依頼したいと思いましたが、言い出せませんでした。理由は、次の3つです。

- ①他の事業所は急なショートステイに対応できる空室もなく、また利用実績のないAさんの受け入れには難色を示していた。B事業所のスタッフが、もしAさんを手のかかる利用者として疎ましく思ってしまったら、ショートステイの利用継続が難しくなるのではないかと不安がよぎった。
- ②介護支援専門員自身も以前、特別養護老人ホームで働いていたことがあり、入所者のほか、ショートステイの利用者の状態によってはフロアのスタッフの負担感が大きくなることを経験して知っていた。
- ③今後、ほかの利用者をB事業所に受け入れてもらうことを考えると、Aさんの利用によってB事業所との関係を悪くしたくなかった。

\*あなたは、この介護支援専門員から「私はどうすれば良かったでしょうか？」と尋ねられました。

### 事例2. プランニングの場面

Bさんは、要介護2で78歳の女性です。腰痛と膝痛のため整形外科に通っていましたが、症状が悪化し、部屋の中を這って移動するのがやっとになりました。歩行機能が低下してからは認知機能も低下し、何度も同じことを聞いたり、火の不始末も出てきました。Bさんは、子どものころから家事を手伝うのが好きで、結婚後も専業主婦となり、今日まで家庭での役割を担ってきました。

現在は、53歳の会社員で未婚の長女と二人暮らしです。長女としては、Bさんに何かあっても仕事を簡単には休めないため、何としても母（Bさん）にデイサービスに行ってもらわなければ困ると、あなたの部下（後輩）である介護支援専門員に強く意思表示をしています。Bさん自身は、デイサービスの利用に乗り気ではありませんが、長女には自分の気持ちをはっきりと言えずにいます。

介護支援専門員としても、Bさんが日中一人で過ごすには、失火の可能性、自宅内の移動を伴う排せつ、食事、入浴等の動作ができず転倒の危険性があること、さらに長女の介護負担を考えるとデイサービスへ行くのが妥当だと判断し、デイサービスの利用を居宅サービス計画に位置づけました。

\*あなたは、この介護支援専門員から「私はどうすれば良かったでしょうか？」と尋ねられました。

### 事例3. 契約の場面

Cさんは、はじめて介護保険サービスを利用します。Cさんは、夫と二人暮らしで子どもはいません。Cさんも夫も穏やかな性格で、認知症とはいえませんが、物事を理解するにはやや丁寧な説明が必要です。

あなたの部下（後輩）である介護支援専門員が、Cさんと夫に、訪問介護、通所介護等の介護保険サービスや利用料金の説明をすると、わかった様子はないにもかかわらず「わかりました。わかりました」と答えます。介護支援専門員としては、夫婦ともに「わかりました」と答えているし、次の訪問の時刻も迫っていることから、無理に同意させたわけではないので、よいと考え、署名・押印を誘導しました。

\*あなたは、この介護支援専門員から「私はどうすれば良かったでしょうか？」と尋ねられました。

### 事例4. 情報提供に関する場面

あなたの所属する居宅介護支援事業所の運営法人は、通所介護、訪問介護、訪問看護を併設しています。あなたの部下（後輩）である介護支援専門員は、この数か月、収入目標を達成できていないため、法人本部から「法人の経営状況を十分に理解して居宅サービス計画をたてる」ことを要求されているような雰囲気を感じています。

介護支援専門員は、居宅介護支援事業所単体では赤字経営であることを知らされており、法人内の上司との人間関係や自らの立ち位置を考えると、研修で習った中立性、公平性を保つことばかりを前面に押し出せないような気がしています。

最近、新しく担当になった利用者のDさんから、訪問看護と通所系サービスの利用希望が出ています。特に通所系サービスでは、リハビリテーションを受けたいとのこと。この介護支援専門員は、Dさん宅を訪問し、自法人ですぐに受け入れられることを伝えケアプランに位置づけました。Dさんからは特に苦情が出ているわけではありません。

\*あなたは、この介護支援専門員から「私はどうすれば良かったでしょうか？」と尋ねられました。

## ブレイクタイム2

同じ要領で解答してみてください。

- ①天気の悪い日に、まれに空から落ちてくるネコ科の動物は何だ？
- ②英語で虎はタイガー、象はエレファント、ではカッパは？
- ③バナナをパノノというのはどこの都道府県の人か？
- ④NHKの長寿番組で、いつも虎が出てくる番組は何だ？
- ⑤家（家屋）の中で、一年中、とって寒い場所はどこだ？
- ⑥江戸時代に蕎麦屋の娘は「おつゆ」と名乗ったが、隠れ切支丹の娘は何と名乗ったか？
- ⑦「、 、 、 、 、 、 、 + 犬犬犬犬犬犬犬」を何と読むか？

\*ケアマネジャーの日常業務を表わす？

## 課題9

以下の事例を通読して、後の問に答えてください。

修得目標③⑥⑦関係

### ①事例提出理由

精神疾患があると思われる三女と2人暮らしのため、本人は生活に不安を感じている。今後、三女との関係が上手くいくようになり、快適な在宅生活を送るにはどうしたらいいのか。

### ②事例の概要

利用者は、Aさん（92歳・女性・現在、自立度J2・認知症I）

関わりの当初「要支援」→「要介護2（●●年◆月～）」となり、地域包括支援センターから居宅介護支援事業所に移行したケース

Aさんの子どもは一男四女いたが、長男、長女、次女は既に死亡しており、三女（同居）、四女（別世帯）のみ存命。約30年前に夫が亡くなってから、畑仕事をしながら三女と孫（三女の子）と3人で暮らしてきた。その後、孫が結婚し家を離れ、現在、三女と2人暮らし。三女には、精神障害（躁うつ病？）があると思われる。家事、金銭管理は同居の三女が担当している。

Aさん本人の既往歴としては、30歳代で肺炎、70歳代で両膝変形性膝関節症、躁うつ病（双極性障害）、80歳代で腰椎圧迫骨折等があったとされている。8か月ほど前に膝蓋骨骨折にて入院し、約2か月半後に退院。その後、介護保険サービス（週2回の通所介護）を利用し、在宅生活を送っている。通所介護利用時の様子は、とても社会的である。

入院中は、頻回に四女、孫、近隣住民等の面会があったが、同居の三女はあまり来なかったらしい。

ADLについては、移動にやや支障があり、室内はゆっくり歩行、屋外は歩行器を使用。更衣はゆっくりであるが、自力で行っている。食事・排泄は、ほぼ自立。入浴は自宅では行わず、週二回の通所介護利用時のみである。携帯電話を所持し利用。住居は古い家屋であり、玄関ではなく裏口から出入りしている。家の中は整理整頓されておらず、特に衣類が散らかっている状態である。

2か月ほど前から本人は三女と距離を置くため離れに居住している。離れには2部屋あるが、散らかっている。

1年以上前に三女から身体的虐待があり、本人が四女に相談。四女から三女に注意を促して収束した経緯がある（当時「要支援」で地域包括支援センターも把握）。三女は、現在も時々大声を出したり、嫌味を言ったり、独語を発したりする言動があり、精神障害のためと思われる（未受診）。

母親（本人）に処方された薬を、三女が宗教上の理由（？）からか「毒だから」と言って隠してしまうため、本人が三女に見つからないように自己管理している。

入院中に病室で本人から話を聞いた時には、三女からの虐待の事実を涙ながらに語った他、「家に帰りたいが、帰っても三女とは別に離れで暮らしたい」とも言っていた。退院後、一時、デイケアも利用していたことがあるが、今は通所介護のみ。四女は特養入所を希望する旨の発言をしたことがある。本人も入所を希望するような発言をすることがあったが、最近では四女の側が、母親の入所希望は本心ではないと言いつつ、母と姉（三女）は依存関係にあるとの認識を示している。

事例提供者（介護支援専門員）は、モニタリングを含め家庭訪問時の三女とのコミュニケーションに苦労している。三女の精神科受診に向けて四女に依頼したこともあるが、実現していない。

本人の食事は三女が用意しているが、離れには暖房器具等がなく、寒い日は、日中、布団にくるまっていることが多い。

ケアプランには「精神疾患があると思われる三女との2人暮らしで、本人は不安を感じている」との記載（アセスメント）があり、「三女との関係が上手くいき、通所介護で友達といっぱいおしゃべりがしたい」という記載（目標）もある。

### ③事例に対する質疑応答（抜粋）

- 1) 「三女の年齢・職歴等？」は、60代後半で職歴は不明だが、町内での就労経験があり、かつて母親と別世帯で暮らしていたこともあったらしいという情報がある。
- 2) 「食事の支度等？」は、三女が行っているが、通所介護からの情報では関係が悪い時は食べないでいることもあるらしい。
- 3) 「1年以上前の虐待の事実、虐待対応の事実？」は、大きな問題になるには至っていなかったと聞いた。
- 4) 「退院後の予後と要介護認定の状況？」は、予後ははっきり把握していないが、主治医は町内の診療所であり、薬を2カ月分程度まとめて処方してもらっている。要支援認定の更新時が入院中であったため「要介護2」となった面もあり、今後、変化があり得る。
- 5) 「四女の思い？」は、姉（三女）を怒らせたくないとか、姉の立場や権限を尊重したいという意向はあるのではないか。何かあったら自分達で面倒をみるつもりだと言うこともある。ただし、本人（母）が四女宅に来た時などは泊まっていくことはなく、四女によれば「本人が家（三女のいる自宅）に帰ると言うので帰っている」と言う。なお、四女は就労しており、四女の夫は就労していない。
- 6) 「三女と三女の娘（本人の孫）の関係？」は、詳しくはわからないが、担当者会議に三女の娘（孫）が出席したことがある。孫は、母親（三女）よりもおばあさん（本人）の方が話しやすいと言ったことがある。
- 7) 「三女の精神的な問題はいつから見られるのか？」は、若い頃からおかしかったらしい。数年前（60代前半）まで、ある宗教団体の熱心な布教活動をしていたようである。
- 8) 「身体的な虐待が起こった理由やきっかけ？」は、はっきりつかめていない。入院中の面談で本人が泣いて訴えたので事実であろうと思う。三女は、人と関わるのが嫌になってきているように思われる。訪問時に私（事例提供者）との面談を避け、逃げるような言動がみられることがある。
- 9) 「事例提供者の訪問時に三女が『こんな格好しているもんで……』と言って面会を避けるように立ち振る舞うことがあるとの紹介があったが、それはなぜか？」は、畑仕事用の作業服を着ている時なのでそうした服装を恥ずかしく思っているのかもしれない。
- 10) 「利用料の滞納等はないのか？」は、ない。入院費用等も遅滞なく三女が支払っている。
- 11) 「亡夫の職歴？」は、たぶん山仕事だと思う。
- 12) 「孫の年齢等？」は、30代前半で職業は看護師である。
- 13) 「1年以上前に身体的虐待があったとされた時に、地域包括支援センターでは、あまり対応していないように見えるのはなぜか？」は、本人が三女に叩かれたと話した事実があった。また、自宅で三女が大声を上げる事実を、たまたま近所に住んでいる支援センターの職員が聞いている。それらをもって虐待とは捉えたが、行政を含めて虐待ケースとしてチーム会議を行う等の対応はしていない。本人が四女に訴えたことで、四女と四女の夫から三女にやめるように注意がなされ、終息したと聞いている。
- 14) 「近所付き合い？」は、本人がしている。
- 15) 「三女との同居生活についての本人の意向？」は、「娘（三女）は病気だし、実の娘だから仕方がない」等という発言は、再三、聞いている。
- 16) 「本人の意思能力や病識？」は、あり。日常生活において問題ない状態である。

- 17) 「三女の布教活動と離婚の関係?」は、不明。
- 18) 「歩行の状態?」は、いわばヨチヨチ歩きという感じであるが歩けている。
- 19) 「三女の介護意欲や日常生活での母親への関わり?」は、「頑張ります」とは言う。関わりや介護の状況は良い時と悪い時があり、その差が激しい。
- 20) 「三女に対する恐怖心のようなもの?」は、ある時もある。おびえたような様子の時もある。
- 21) 「本人がタクシーで外出している場面があったが、今もタクシーで外出するのか?」は、今はない。歩行器を使って近所には出歩いている。三女は自家用車を運転できる。
- 22) 「通所介護利用時の準備等?」は、一時、四女が来てしていたこともあるが、今は本人が自分で行えている。
- 23) 「自宅でのトイレの使用?」は、母屋にいた時は、小便是ポータブルトイレを使用し、大便是自力でトイレに行っていた。離れに移ってからは、いずれも自力で母屋に行き用を足している。
- 24) 「デイケアをやめて週二回の通所介護となっている、支援が十分か?」は、本人の心中では病院のリハとデイケアのリハの中身が違うので不満があったようである。私（事例提供者）としては、筋力の向上のためにデイケアは必要だと考えている。病院のPTもデイケアのPTも転倒による骨折ではないので、治れば自分で歩こうとするだろうと予測していた。結果的に今は歩けている。膝の痛みは訴えない。
- 25) 「日常生活の様子?」は、週二回の通所介護の日以外は布団に入ってテレビを観ていることが多い。洗濯は自分でしている。ようやく病院でもやっていた手芸をやる気になってきた。畑で草取りをする日もある。普段は離れで過ごし、トイレと食事は母屋に行く。本人が洗濯して片づけても、三女が衣類を散らかす。三女の意図は、毒であると認識している薬を探すためであり、常に衣類がぐちゃぐちゃになっている。それを本人が拾って着ている。
- 26) 「四女夫婦に対する評価?」は、関わり当初は、四女夫婦が最も親切に関わっているように感じた。しかし、一時的に本人を四女宅に呼び寄せても「(母親が)家に帰りたいと言っている」といって泊めずに帰ってしまったり、紛失しがちで管理が必要な印鑑を本人に預けてしまったりする言動をみていると、実は、四女夫婦は、最低限の支援はするものの、関わりを断ちたいと考えているのではないかとも思う。

↓

ケアプランでは、親子関係の改善が目指されていた事例ですが、92歳という年齢を考慮しつつ、今後ケアプランにおいてどのような対応をすべきか、本人の意思や思いをどうくみ取り、三女、三女の娘(孫)、四女夫婦の関わりをどう評価し、より適切な支援体制をどのように構築するか、介入しつつ試行錯誤する必要がある事例であるとともに、「虐待状況」をどういう視点から見るのかも問われる事例でした。

↓

問：では、この事例について、あなたならば、どのようにアプローチしますか?

あるいは、あなたは、この事例をどのように捉え(見立て)ますか? 400字程度で簡潔に述べてください。

## 課題10

別紙の地域ケア会議のシナリオモデルを通読した上で、この地域ケア会議の運営や進行について肯定的評価と否定的評価を、400字程度でバランス良く述べてください。

修得目標①⑤⑥⑦関係