

平成27年3月6日
於 グリーンパレス

江戸川区 相談支援専門員初心者研修

主催 江戸川区

協力 江戸川区相談支援事業所連絡会

研修の目的

従来よりその充実の必要性が強調されてきた相談支援ですが、平成24年障害者自立支援法改正により障害福祉サービスの支給決定にサービス等利用計画案が必須となるなど、政策的にも相談支援の質・量の担保・向上が喫緊の課題となりました。

本研修は、都道府県指定研修で修了した内容に実務的な基礎及び江戸川区における留意事項等を補足することを主な目的に実施し、これから江戸川区で活躍する相談支援専門員の皆様が、高い質で、少しでも混乱無く指定特定相談支援事業に取り組んでくださることを目指し実施します。

スケジュール

9:00~9:30	30	はじめに
9:30~10:00	30	計画相談支援 事務処理の流れ
10:00~10:15	15	休憩
10:15~11:30	75	講義
11:30~12:30	60	休憩
12:30~14:20	110	演習①
14:20~14:35	15	休憩
14:35~15:30	55	演習②
15:30~15:45	15	休憩
15:45~16:15	30	面接・サービス担当者会議のポイント
16:15~16:45	30	質・量を確保するための工夫例
16:45~17:00	15	区情報 おわりに

東京都における指定研修と 本研修の目的

＜東京都における指定研修＞

- ・ 東京都相談支援従事者初任者研修

主催：東京都

企画：東京都心身障害者福祉センター(地域支援課地域支援係)
東京都相談支援従事者初任者研修検討委員会

- ・ 東京都相談支援従事者とうきょう会議初任者研修

主催：精神障害者地域生活支援とうきょう会議

企画：精神障害者地域生活支援とうきょう会議初任者研修部会

<東京都における指定研修の特徴>

- 東京都相談支援従事者初任者研修

講義の特徴：標準カリキュラム＋様々な障害種別の当事者の話（支援の実際や課題等）。

演習の特徴：演習に当事者助言者が参加し、当事者の声を聴くことを体験。

- 東京都相談支援従事者とうきょう会議初任者研修

講義の特徴：講義の枠内でもグループワーク実施。カリキュラムを細切れにして日数増。参加者同士の顔の見えるネットワークづくり促進。

演習の特徴：思いの要約やミスポジション論を用いた現在とこうありたい将来像とのズレへの焦点化などロジカルな内容。

＜東京都における指定研修の特徴＞

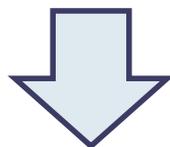
- どちらも「相談支援従事者研修」。

「相談支援専門員研修」ではない。

もともと幅広く相談支援（＝ケアマネジメント）ができる人を増やすための企画であったため「計画相談支援」を行うための、実務を学ぶための要素は少なく、その要素は研修の一部でしかない。

<東京都における指定研修の特徴>

- ・ 市区町村ごとに地域生活支援事業等の在り方や様式などが異なり、それを全都研修で確認することは困難。



実務的な要素を指定研修とは別に
区市町村ごとに学ぶ（共有する）必要性

「基本相談支援」と 「江戸川区相談支援事業」

「一般的な相談」にはいつ誰が応じるのか？

モニタリングが、毎月の場合		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
指定特定 相談支援	サービス利用及び 継続サービス利用 に伴う相談	計画 (利用)	モニタ リング										
		基本											
区市町村 相談支援		市町村(区)相談支援											

モニタリングが、省令に勘案事項 として定められる標準期間の場合		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
指定特定 相談支援	サービス利用及び 継続サービス利用 に伴う相談	計画 (利用)	モニタ リング	モニタ リング			モニタ リング						モニタ リング
		基本	基本	基本			基本						基本
区市町村 相談支援		市町村(区)相談支援											

この期間は、指定特定相談支援事業所による「一般的な相談」は担保されない

「基本相談支援」について

指定特定相談支援事業は—

「サービス利用支援」及び「継続サービス利用支援（モニタリング）」、「基本相談支援」が内容である。

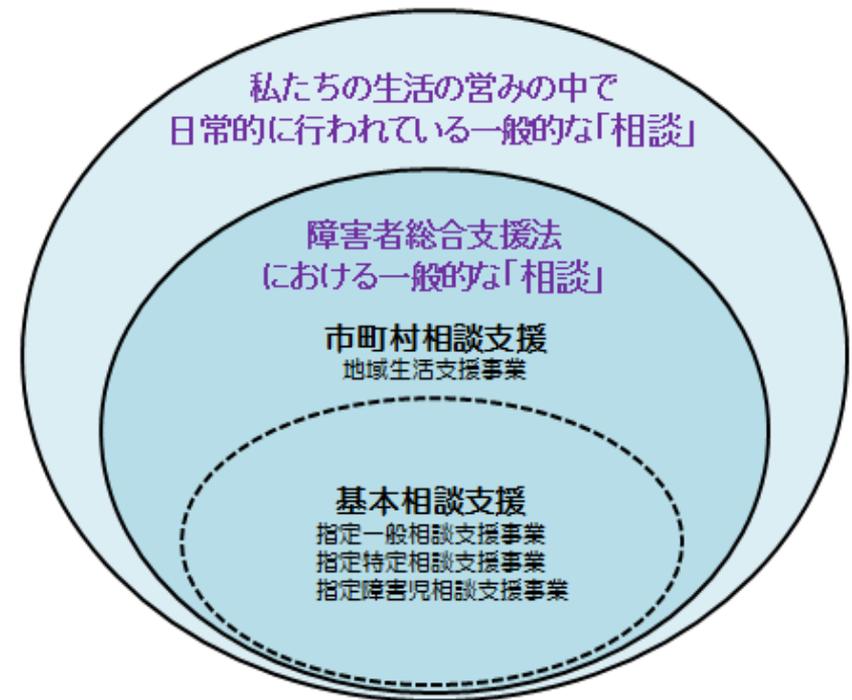
「基本相談支援」には請求の根拠がない。

「基本相談支援」は「サービス利用支援」及び「継続サービス利用支援（モニタリング）」の月は実施しなければならないが、それ以外の月は実施の必要がない。

江戸川区の場合、指定特定相談支援事業所が「一般的な相談」に応じられる仕組みはまだない。

制度にかかわらず「相談」は日常に存在し、それに応じること（「一般的な相談」をすること）を妨げるということではないが、制度上は「基本相談支援」がその根拠となる。

以降、「一般的な相談」としての対応例をいくつか挙げる。



その1

「はじめての相談」は、
いったん区に返すべし

身体障害者の場合→身体障害者相談係

知的障害者の場合→愛の手帳相談係

精神障害者の場合→精神保健係

※重複障害や障害種別がはっきりしない場合は？

⇒ある程度整理して区に返す。

<インタビューの流れ>

江戸川区の場合
基本的に区の役割

相談内容

対象(緊急性等)の検証
(トリアージ)

スクリーニング

適切にあるいはマンパワー的に応じられるか

面接(※訪問が原則)のアポイント

事業所の役割・機能の説明

計画相談支援・基本相談支援について 営業時間や支援方法 など

サービス活用等の提案

自己決定の支援

合意

信頼関係
づくり

契約

サービス等利用計画案の作成・合意・提出

<補足①>

とはいえ…インタビューとは—

利用者が大きな不安（※「二重の不安」の例）を抱えながら窓口を叩く非常に重要なプロセスであり、相談内容を受け止めずに区へ返すことは相手に「たらいまわし」と捉えられ、相談することをあきらめたり、社会へ不信感を覚えたりすることにもつながる可能性がある。

その不安を緩和する一話を聴くことを丁寧におこなったうえでつなぐことが重要。

※二重の不安

- ①その自身が直面している課題からもたらされる不安
- ②事業所の職員（相談支援専門員）がきちんと対応してくれるかどうかという不安

その2

「モニタリング期間外の相談」は、
いったん区に返すべし

※事業所が応じる場合は—

予め区に連絡をし、モニタリング期間に設定のうえで
行う必要がある。

厳密にはモニタリング期間変更の手続きを伴う。

<モニタリングの実施方法>

支援開始

モニタリング管理

本人とのアポイント

①本人の自宅 ②事業所(通所先等) ③相談支援事業所 ④その他

事業所等との調整

①サービス担当者会議 ②個別調整 ③その他

モニタリング

給付内容に変更なし

給付内容に変更あり

モニタリング報告書の作成・合意・提出

江戸川区の場合
報告書提出を以て実績

サービス等利用計画案の変更

「一般的な相談」にはいつ誰が応じるのか？

モニタリングが、毎月の場合		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
指定特定 相談支援	サービス利用及び 継続サービス利用 に伴う相談	計画 (利用)	モニタ リング										
		基本											
区市町村 相談支援		市町村(区)相談支援											

一般的な
相談

区と連携しながら応じる必要性がある

モニタリングが、省令に勘案事項 として定められる標準期間の場合		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
指定特定 相談支援	サービス利用及び 継続サービス利用 に伴う相談	計画 (利用)	モニタ リング	モニタ リング			モニタ リング						モニタ リング
		基本	基本	基本			基本						基本
区市町村 相談支援		市町村(区)相談支援											

一般的な
相談

この期間は、指定特定相談支援事業所による「一般的な相談」は担保されない

利用者と事業者との間で
交わす必要のある「契約」

契約について

- ・ 江相連版 契約 3点セット
- ・ 江相連版 簡易契約説明書

計画相談支援において
しばしば起こる混乱

☆支給決定障害種別の違いで起こる混乱

- ・ 障害種別により支給決定のタイミングが異なる
- ・ 障害種別により支給決定の基準（障害福祉サービス支給量、モニタリング期間等）が異なる

←「人が環境との関係性の中で生活している」という考え方に基づけば、区のごこうした現状、そしてその中で取り組まれる相談支援は“環境”そのもの。また、区が、完全ではない(区別や排除が残る)法制度の中で歩んできた“歴史”も環境の一部。

←その“環境”はよりよい方向に変わらなければならず、私たちには変化を促す義務がある。区の課題(合理的配慮の欠乏)を声にして伝える必要がある。

←他方、その“環境”はすぐに変わるものではない。今ある生活に、今ある環境をどう活かすかを考えることが重要。

←そのためには、区のルール等を「知る」必要がある。

※研修後半に区から情報提供

☆他区のケースを持つとき、ケースが他区へ転居するとき等、区市町村をまたぐケースにおいて生じる混乱

- ・ 区市町村によりルールが異なる
- ・ 区市町村により窓口が異なる

←こうした現状の中で他区市町村のケースに応じるためには、他区市町村の障害福祉事情をアセスメントしなければならない。

←他区市町村のケースは、その区市町村の相談支援事業者もしくは区市町村相談支援担当者と十分に連携しながら応じることが必要。

←応じる場合は、利用者に不利益にならないように十分な地域アセスメントをしたうえで。

様式の 理解

- ・全国的に「日本相談支援専門員協会(NSK)版」の様式が市町村標準様式として用いられていることが多い。

⇒江戸川区様式はNSK版に準拠

⇒江戸川区様式の特徴として—

- ・モニタリング期間を分かりやすく表現
- ・「案」の段階で提供事業所等が決まっていれば記入
- ・代理署名がある場合を想定した署名欄

- NSK版の準拠様式ということは一
NSKのガイドにそって書式の扱い方を知っておく必要がある！
- ということで—
 - 1) サービス等利用計画案・サービス等利用計画をつくってみましょう。
 - 2) モニタリング報告書をつくってみましょう。

サービス等利用計画案 モニタリング報告書作成演習

演習の手順

1. 「別紙 1 申請者の現状（基本情報）」の情報、「補足情報」について説明します。

※今回の演習は「事例検討」ではなく、あくまでも様式の使い方練習であることを踏まえながら取り組んでください。

演習の手順

2. グループごとにチェックインをしてください。

※チェックインの方法

自己紹介

- ・所属と名前、ご自身のもしくは事業所の得意分野等

演習の手順

3. まずは、江戸川次郎さんがサービスを申請した窓口について決めてください。

※正解・不正解を問うものではありません。

江戸川次郎さんのような方からの初回相談を受けた場合に、どこの窓口を選択するよう支援するか、また選択した窓口でどのように展開に差が出るかなどを体験する目的です。

演習の手順

4. サービス等利用計画案の「利用者及びその家族の生活に対する意向（希望する生活）」についてグループで作成しましょう。

※修了した研修により、総合的なニーズの捉え方を整理するプロセスが異なります。

都研修修了者、とうきょう会議研修修了者（グループに修了者がいない場合はファシリテーター）が整理するプロセスを伝えながらまとめてください。

演習の手順

＜参考＞

●都研修

フェルトニーズとノーマティブニーズを意見交換したうえで、「こんな表現なら（関係者も）本人も了解してくれるだろう」という「リアルニーズ（了解されたニーズ）」としてまとめる。

●とうきょう会議研修

本人のニーズの背景、ストレングスなどを意見交換したうえで、より本質的な情報を選び分け（「分かる」の語源は「分ける」に基づく）ながら、100文字前後に要約する。

演習の手順

5. サービス等利用計画案の「利用者及びその家族の生活に対する意向（希望する生活）」以外の項目について作成しましょう。

※NSKサポートブックに基づき、書き方について確認しましょう。

※申請したサービスの内容は増やしたり減らしたりしないでください。

※長期目標から順にまとめていってください。

演習の手順

6. 週間スケジュールを作成しましょう。

※NSKサポートブックに基づき、書き方について確認しましょう。

※特に「サービス提供によって実現する生活の全体像」については、しっかりとまとめてください。

演習の手順

7. 状況の変化について情報提供します。変化した状況に基づき、モニタリング報告書を作成してください。

※NSKサポートブックに基づき、書き方について確認しましょう。

演習の手順

8. 発表は行いませんが、参加者全員でグループラウンドをし、他のグループではどのような様式への落とし方をしたか確認します。

ファシリテーターがグループに残り、質問があった際に応じます。

演習の手順

9. グループごとにチェックアウトをしてください。

※チェックアウトの方法

- ①他のグループのまとめ方を見ての気づきなど感想を述べ合う。
- ②「お疲れ様でした」と互いをねぎらう。

既にサービスを利用している方への 留意事項

江戸川区では、しばらくの間は、既にサービスを利用している方に途中から計画作成が入る場合があります。その場合は…

- ・ 既存の個別支援計画を確認しましょう。
- ・ 必要に応じてアセスメント情報を引継いでもらいましょう。

※いずれにおいても本人または家族等の同意を改めて確認するほうが、より丁寧。



- ・ サービス等利用計画案・サービス等利用計画と個別支援計画との整合性をはかりましょう。
- ・ 利用者や家族等が何度も同じことを話さなければならぬ事態を避けましょう。
- ・ サービス提供事業者との関係性を深めましょう。

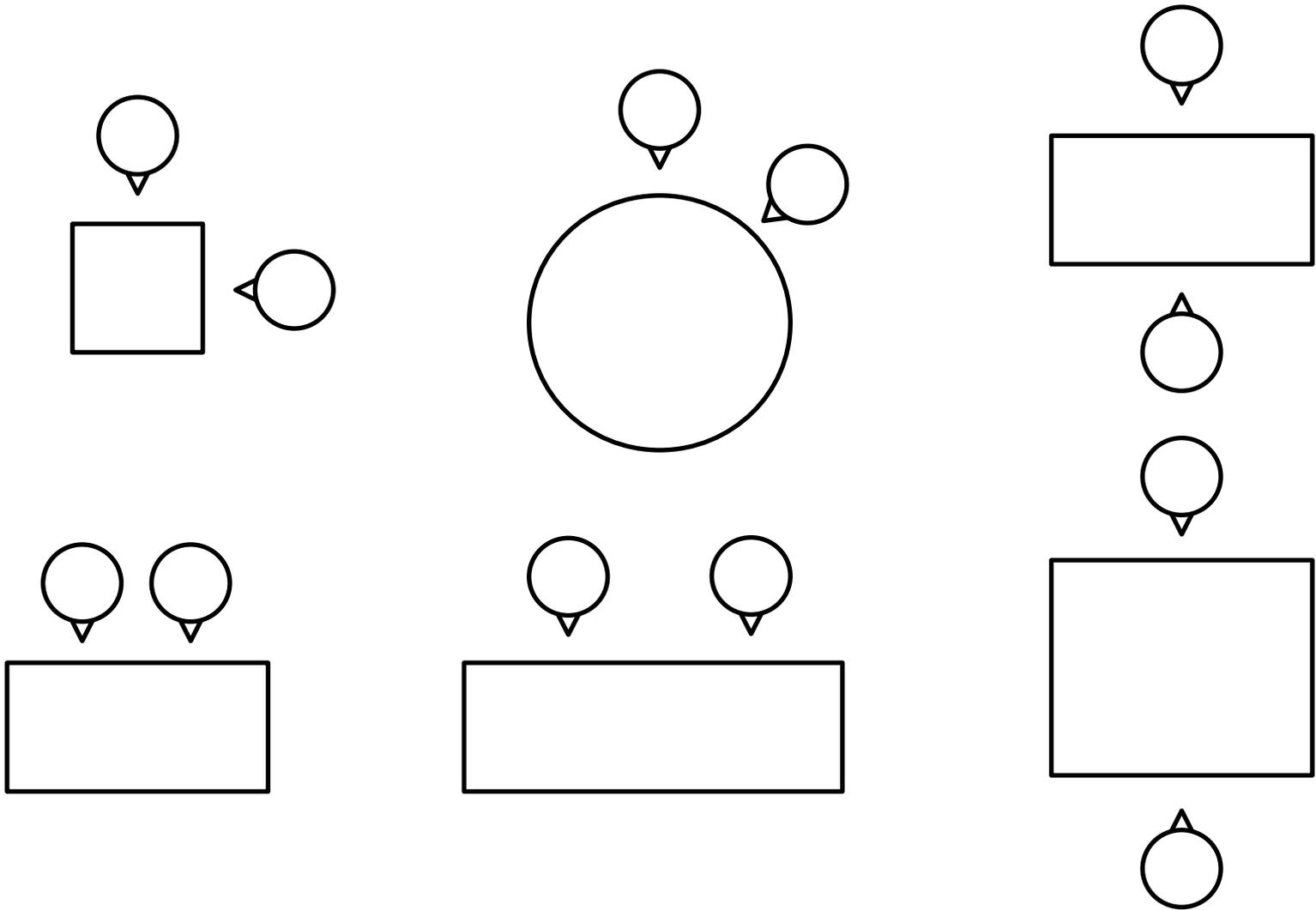
そのうえで…

- ・ 本人や家族等、サービス提供事業所の方たちが気付いていないニーズがあるか否かを点検し、そのニーズと出会った場合は、支援において取り扱えるよう進めていきましょう。

面接やサービス担当者会議の 基本的なポイント

面接のポイント

座る位置や距離



どう座りますか??

場所

どこで
しますか？

ご本人の自宅？

相談支援事業所の
面接室？

ご本人の所属先？

喫茶店？



時間



いつ
しますか？

午前？午後？

平日？土日？

食事時？

仕事等から帰宅のあと？

演出



話しやすい
雰囲気ですか？

お茶やコーヒー

茶菓などつまめるもの
(リフレッシュメント)

観葉植物

柔らかい雰囲気のもの
テーブルやカーテン

技術

アサーティブネス

自分のクセ・タイプを自覚しておきましょう。

	攻撃型 ドツカン	受身型 オロロ	作為型 ネッチー	アサー ティブ
相手	(+_+)	(?_?)	(;_;	(^o^)
自分	(>_<)	(+_+)	(>_<)	(^o^)

アサーティブネス

—ポイント例—

(1) 気持ちを言葉にする

「あなたの話を聞いて、わたしは* *と感じました」
(Iメッセージ)

(2) 的を絞る

「今日の面接は* *を目的にしようと考えています」
「えっと、話を* *のことに戻してもよいですか？」

(3) 相互の立場を理解

「わたしは* *という状況になったことはないですが、* *さんの立場だったらと思うと* *と感じます」

面接の技法

1. 促しの技法

うなずき、相槌などで、相手の話しを促す

相手：最近つまらないのです。

自分：ふんふん、それで？

2. 繰り返しの技法

相手の言葉の一部、もしくは全部を繰り返す

相手：明日家族が面会に来ます。

自分：明日ご家族がいらっしゃるのですね。

面接の技法

3. 要約の技法

相手の話しを要約して返す

相手：若い頃は辛いことばかり続きました。でも今は、とても楽で幸せです。

自分：若い頃は辛かったけど今は幸せなのですね。

4. 解釈の技法

相手の話しの要点を因果関係で結びつけて返す

相手：最近イライラしています。家族が私の事言い争っているんです。

自分：あなたのこと家族が言い争っているので、いらだっているのですね。

面接の技法

5. 共感の技法

相手の感情を正確に把握し、その感情を自然な言葉で返す

相手：その場から逃げ出したいと思いました。

自分：穴があったら入りたいほど恥ずかしい思いをされたのですね。

6. 保証の技法

相手を安心させ、さらに励まし、勇気づける

相手：それ痛くないですか。

自分：大丈夫ですよ。心配いりませんよ。

面接の技法

7. 沈黙の技法

相手の言葉を黙って待つ

相手：えっと…その…

自分：…（沈黙）…

8. 明確化の技法

相手言いたいことを明確な言葉で返す

相手：手遅れで取り返しがつかないことって、えーと…。

自分：覆水盆に返らずですね？

面接の技法

9. 質問の技法

開いた質問と閉じた質問とを使い分ける

自分：痛みますか？ 自分：どのように痛みますか？

相手：はい痛みます。 相手：チクチクと刺すようです。

10. 対決の技法

相手の言動における非一貫性を指摘する

相手：家族なんか来なくても平気です。

自分：そうですか。でも先週は来てくれないと寂しいと話してたように記憶しているのですが…。

面接の技法

● 課題解決の具体的な在り方(目標)を確認する

- ・ 私から見たら十分にきれいなお部屋ですが、＊＊さんはもっときちんと掃除をして過ごしたいと思っているのですか？
- ・ お父さんが入院しなくなって寂しいということでしたが、どうしたら寂しくない生活を目指せるのかを考えたいのですね？

面接の技法

●ほめる（コンプリメント）

そして、理由づけする（ブリッジ）

- ・掃除を月に1回もしているのですね。すごいと思います。うちの理事長は半年に1回しか掃除はしませんが務まっていますから。
- ・ついつい電話をしてしまうということでしたが、それほど気にしなくていいし、むしろ大事なことだと思います。困ったときは助け舟を出せるということですから。

面接の技法

●質問の型をつかってみる

例) お父さんが入院してしまっていて、寂しいんです…

- ・ これまで一人で過ごしていても寂しさを感じなかったときなどはありました？（エクセプションクエスチョン/例外を問う質問）
- ・ 一人の寂しさを感じるなかで、自分なりにどうやって今日まで気持ちに折り合いをつけてきたのですか？（コーピングクエスチョン/対処を問う質問）
- ・ 今の寂しさは10のうちどのくらいですか？それを1でも下げられる（上げられる）方法があるとしたらどうしたらどんな方法でしょう？（スケーリングクエスチョン/尺度を問う質問）
- ・ 今の寂しさがなくなっていたとしたら、例えばどんな状況がイメージできますか？（サポーズドクエスチョン/想定を問う質問）

面接の技法

●面接を振り返り、宿題（次回の準備）を出して 終える

「これまで話したことを振り返ると、だいたい* * * *
という感じでしょうか？」

「今日は色々な提案をさせていただきましたが、これから詰めるのは* *の件でよいですね？」

「今日話した* *の件は、* *日くらいまでに結論を考
えておいていただいて、また次回に整理しましょう」

「次のモニタリングのアポイントの連絡は、月末あたりに
しますね」

<参考>

○問題志向と解決志向

[問題志向]

- ・ 今の問題、症状や特徴、ライフスタイル、人間関係、生活歴・既往歴、能力・人格などに接近するアセスメントをする。
- ・ 知識や情報で専門的に対処
- ・ 医学モデル（科学的根拠）に基づく。
- ・ 面接者には、問題解決にあった心理療法や社会資源など対処方法が選択できる必要がある。

<参考>

○問題志向と解決志向

[解決志向]

- ・ 将来の解決に焦点。
- ・ 「うまくいっているのならば、変えようとしなない」「一度やってうまくいったのならば、またそれをする」「うまくいっていないのであれば、違うことをする」
- ・ 「知らない」という立場（ノット・ノウイング）
- ・ 解決のための資源はクライアントが持っている（ワン・ダウン）

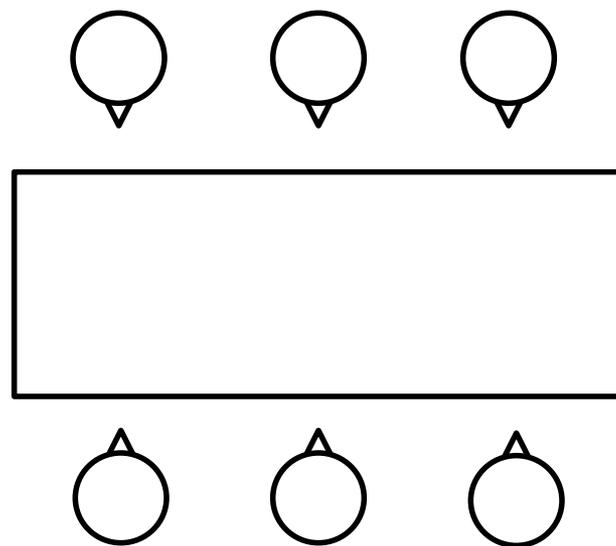
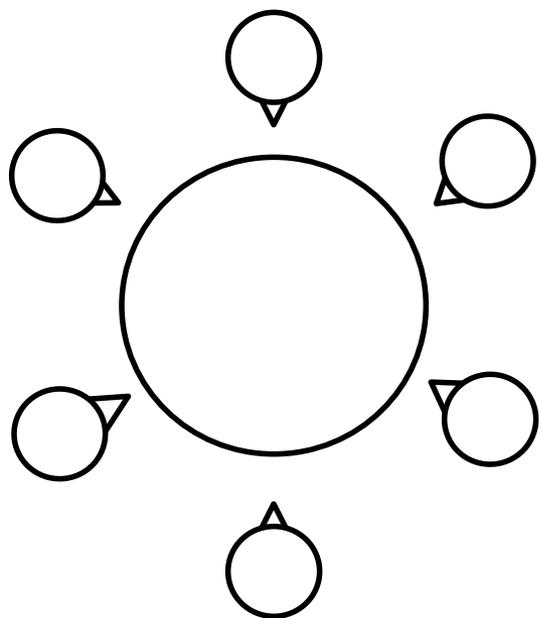
サービス担当者会議のポイント

困った会議の代表的な「症状」

- ①そもそも何のために集まっているのか分からない。
- ②何を話し合っているか分からない。
- ③話し合いがあちらこちらに迷走しがち。
- ④何時間もかけて議論したプロセスが無視され、最後の意見に引きずられる。
- ⑤いつも同じ人ばかりが意見を言っている。
- ⑥声の大きな人の意見が通っている。
- ⑦決めたことを後で覆す人がいる。
- ⑧会議の記録がきちんと残っていない。
- ⑨次回まで何をするか不明確である。
- ⑩決まったことが実行されない。陰で文句を言う。



座る位置や距離



ご本人さんはどの人ですか？
ご本人さんの隣はどんな人ですか？
ご本人さんの正面はどんな人ですか？

場所



どこで
しますか？

ご本人の自宅？

相談支援事業所の
面接室？会議室？

ご本人の所属先？

もっと違うところ？

時間



いつ
しますか？

午前？午後？

平日？土日？

食事時？

仕事等から帰宅のあと
？

演出



話しやすい
雰囲気ですか？

お茶やコーヒー

茶菓などつまめるもの
(リフレッシュメント)

観葉植物

柔らかい雰囲気のもの
テーブルやカーテン

「見える化」

(ファシリテーショングラフィック)

- ホワイトボード
- 模造紙やA3紙など大きめの紙
- 付箋紙

☆ 話し合いのプロセスを共有する

議論の全体像やポイントを提示

議論のポイントに集中

話し合いの共通の記録（会議は書記が制す！）

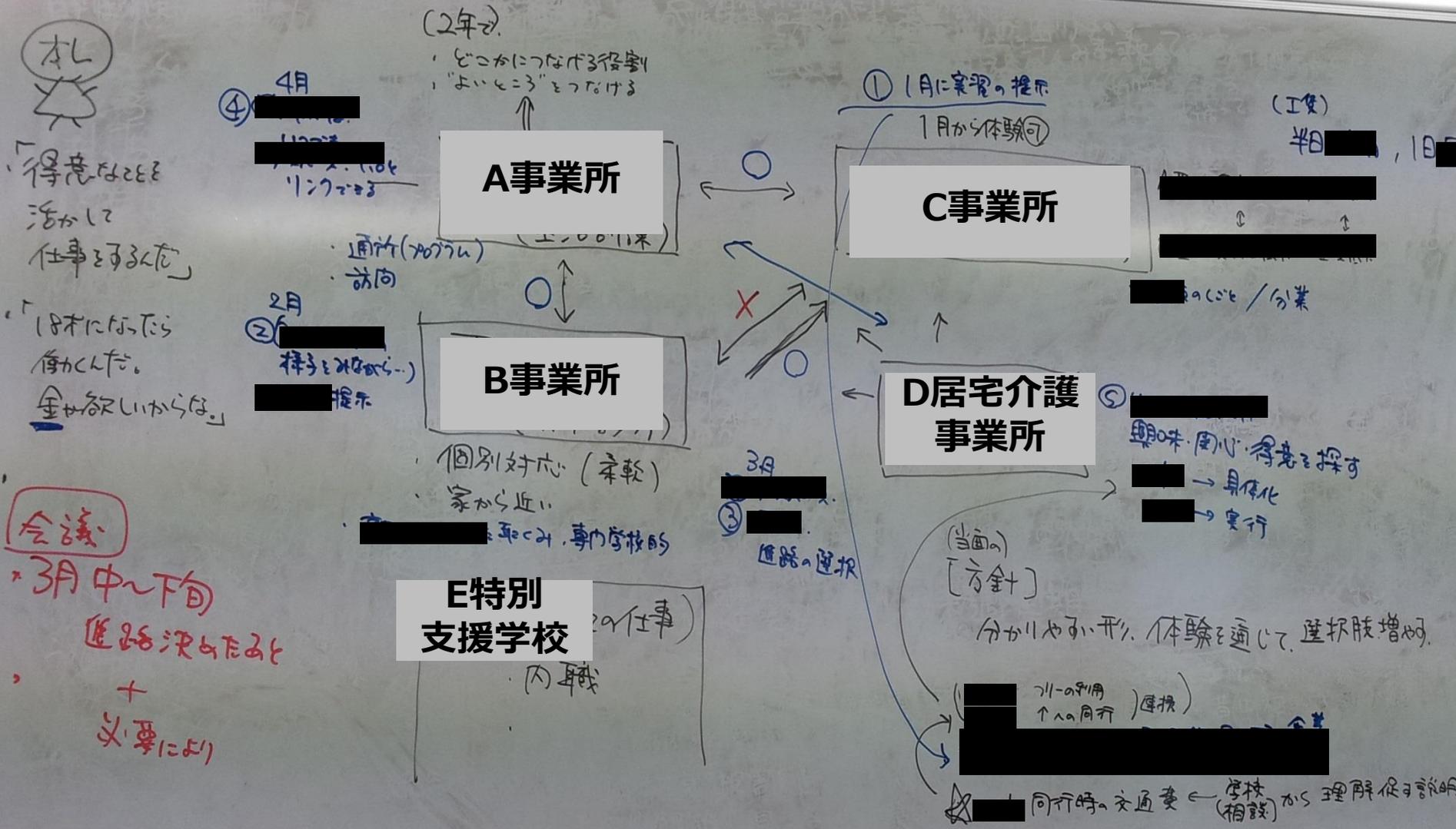
☆ 対等な参加を促進する

発言を定着させる（安心感にも）

発言を発言者から切離す（「誰が言ったか」で評価しない）

議論に広がりを与える

ホワイトボードの活用例



アサーティブネス

—ポイント—

- (1) 気持ちを言葉に
- (2) 的を絞る
- (3) 相互の立場を理解

準備の技術

1. 事前の告知

- 数週間前に
- 会議の目的、日時、場所、参加者や連絡先
- 召集する意図
- 依頼文が必要な機関もある

2. 資料

- 会議次第
- アセスメントシートや**サービス等利用計画**
- パンフレット等
- プライバシーの配慮が必要かどうかの判断

準備の技術

事前の準備に
時間と労力を割くと
本番が **楽** に

進行の技術

1. 時間管理
2. 目的の確認 例) 「本日は* *について整理させていただきたいと思い、お集まりいただきました」
3. 出席者の紹介
4. 発言者の制御 例) 「まずヘルパーさんからの意見をいただいてからでもよいですか？」など
5. 意見の交流
6. 話題の制御 例) 「話題をお金の管理に戻してもよいですか？」など
7. 結論と課題の整理 例) 「今日話したことを簡単に整理すると* *と* *というこでよいでしょうか？」
8. 次回会議の予定確認 **+ねぎらい**

具体化の技術

ボタンの掛け違いを生みやすいー

1. 抽象的な言葉

ちょっと・たくさん、軽い・重い、たまに、ほとんど、かなり
朝方・深夜、暑い・寒い、冷たい・熱い、暗い・明るい…など

2. 専門的な言葉

身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害
社会資源、作業所、グループホーム、ヘルパー…など

具体度を上げて話しましょう

参加者も協力的に

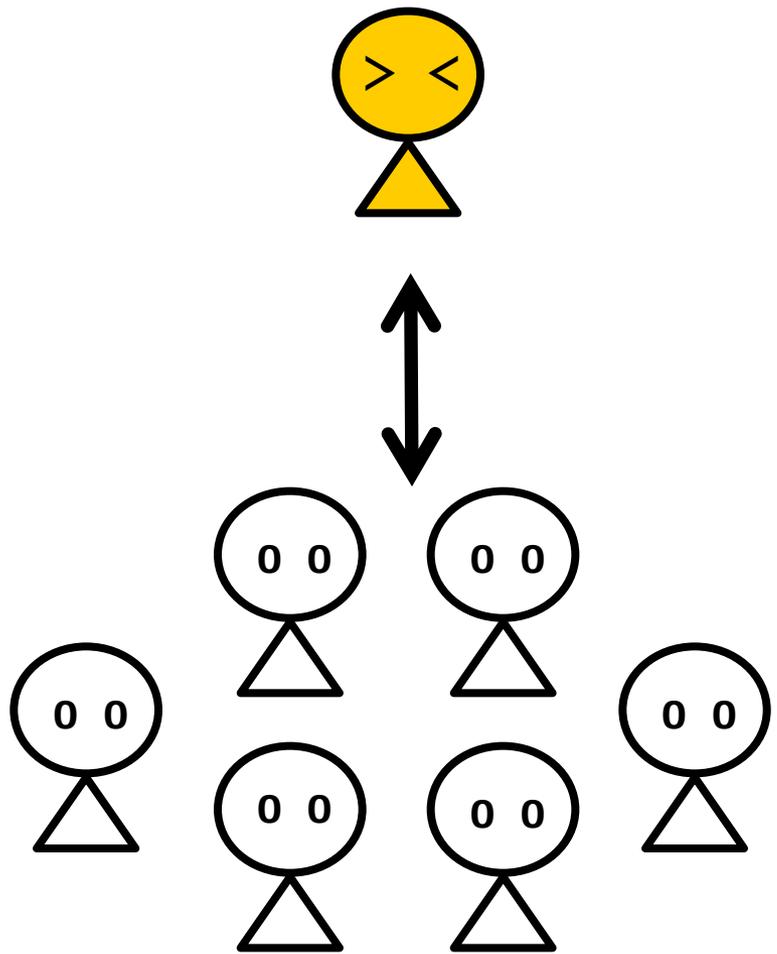
☆参加者（招集された側）の人たちが協力的だと、 招集する側も進めやすい

協力をお願いしてしまうのも手

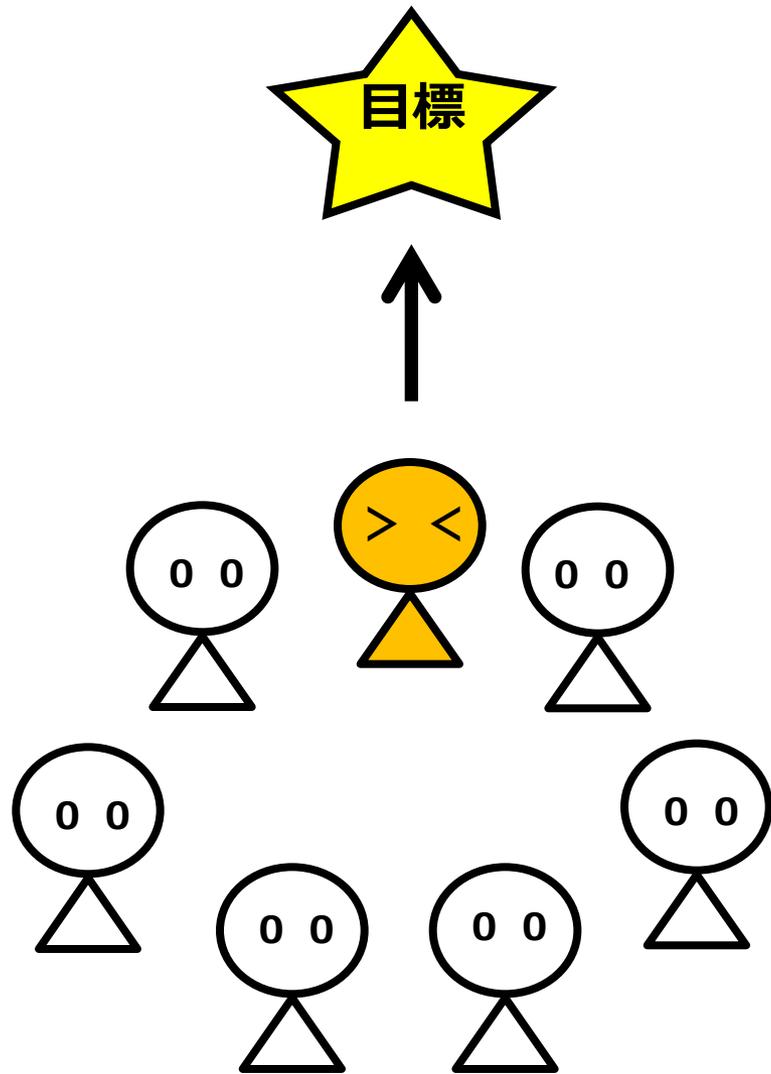
⇒グラウンドルールの共有

- ・ 目的からそれていないか、本人が置き去りになっていないかフォローしてもらってもよいですか？
- ・ 話合いが固かったら、休憩の提案やお菓子に手を伸ばしてもらおうなどしてもらってもよいですか？
- ・ あいづち、うなずき、「なるほど!」、「同感です!」、笑う、見つめるなど、協力してもらってもよいですか？

など



支援チームみんなで
Aさんのために



Aさん含めた支援チームみんなで
目標を目指すチームに

技術を磨くためには…

練習と本番の繰り返し

普段から意識して行動する

(練習する) ことが大事

思考に気をつけなさい、
それはいつか言葉になるから。
言葉に気をつけなさい、
それはいつか行動になるから。
行動に気をつけなさい、
それはいつか習慣になるから。
習慣に気をつけなさい、
それはいつか性格になるから。
性格に気をつけなさい、
それはいつか運命になるから。

(マザー・テレサ)

普段からの心がけが相談支援専門員としての行動、在り方を確立させる。

**質を担保しながら
件数を増やすためには**

—事務等省力化の工夫—

<事務等省力化の例>

- ・ スケジュール管理（モニタリングの時期と書類作成の時間の取り方）
 - ※基本相談、地域相談（特に地域移行）実施にも効果
- ・ 郵送先ラベルシール整備
- ・ モバイル機器（携帯電話、パソコン、転送電話）
- ・ 変形労働時間制と直行直帰

※ただし課題も多くあり試行錯誤

研修の目的の再確認

従来よりその充実の必要性が強調されてきた相談支援ですが、平成24年障害者自立支援法改正により障害福祉サービスの支給決定にサービス等利用計画案が必須となるなど、政策的にも相談支援の質・量の担保・向上が喫緊の課題となりました。

本研修は、都道府県指定研修で修了した内容に実務的な基礎及び江戸川区における留意事項等を補足することを主な目的に実施し、これから江戸川区で活躍する相談支援専門員の皆様が、高い質で、少しでも混乱無く指定特定相談支援事業に取り組んでくださることを目指し実施します。

江戸川区の相談支援の充実と福祉の向上を目指しましょう!!