

はくあい 短期集中予防型サービス 面談マニュアル



特定医療法人博愛会 老人保健施設はくあい
リハビリテーション部

はじめに

防府市では、令和元年9月～12月に、短期集中予防型サービスCモデル事業（以下、短期集中S）のを行いました。特定医療法人博愛会 老人保健施設はくあいでも8名の方が短期集中Sに参加し、多くの方が、「元の暮らし」を取り戻し、「幸せます状態」となり、現在も地域で自分らしい暮らしを送っておられます。

短期集中Sのサービス内容は、①生活の不安を取り除く、②セルフマネジメントを可能にする、③地域資源につなぐとなっておりますが、この中で、セルフマネジメントを可能にするために、「面談」が大きな役割を果たしており、「できた」ことをポジティブにフィードバックすることで、利用者は自信を取り戻し、セルフマネジメントができることにつながります。

面談をするスタッフが面談の質を統一することで、利用者さんが「元の暮らし」を取り戻し、インフォーマルサービスを取り入れながら、やりたいことが選べる幸せをかなえることを目指していきましょう！

この面談マニュアルが、利用者さんの「元の暮らし」を取り戻すための力になると信じて...

令和2年3月31日

特定医療法人博愛会
老人保健施設はくあい
リハビリテーション部一同より

I. 面談を行う前に気を付けること

面談を行う際には、利用者さんの「できた」ところを前向きにフィードバックすることが大切です。まずは、利用者さんに、ご自身の気持ち、生活の様子、今まで大切にしてきたものなどを話してもらえる、つまり「聴く力」を高めることが、利用者に伝える力を高めることにつながります。

皆さんが、「話してもらいやすい」人になるには、まずは、「こんな人には話しにくい」をつかむことが近道です。

【こんな人には話たくない5つの態度】

1. 攻撃的な態度

「顔が陰しい」「途中ですぐ口を挟む」「指で机をたたく」

2. 優位に立とうとする態度

「勝ち負けをつけようとする」「相手を論破しようとする」

3. 心ここにあらずな態度

「視線をあわせようとしない」「時計を気にする」

4. 偉そうに見える態度

「足をくむ」「ふんぞりかえる」「腕組みをする」



5. 神経質な態度

「ペンを回す」「足を小刻みに震わせる」

実は、これらの態度は無意識に出やすいのです！



では、相手が話したくなる態度を考えてみましょう！

【良い聞き手になるための10のポイント】

①時間をつくる

- 相手にとって自分の居場所を作る

②相手を尊重する

- 相手を承認する言葉をかけると伝わりやすい

③話しやすい環境を用意する

- 静かな所へ行く

④最後まで話を聞く

- 話を途中でとらない。数秒待てば本音を口にすることも

⑤判断をしない

- 「でも」「しかし」は話の腰を折ります

⑥自分が理解しているかどうかを確認する

- 相手は「自分の事を理解しようとしてくれている」と感じる

⑦客観的になる

- よい聞き手は、自分の感情をコントロールできる

⑧肯定的なノンバーバル・メッセージを出す

- アイコンタクトをとる、よそ見をしない

⑨沈黙を大切にする

- 「沈黙の間」が相手自身の内側から思いを言語化

⑩コミットメント

- 聴くことが最終的に相手の目標達成につながる

株式会社コーチ・エイ, Hello, Coaching!

「よい聞き手であるためのポイントを具体的に
いくつ挙げられますか？」を基に編集



急にすべてを意識して行うのは難しいので、まずは「8」から実施するとよいでしょう。リアクションが豊富なほど、相手は「自分の話を聞いてくれている。」と感じます。「メモをとりながら聞く」ということも、こちらの真剣さが伝わります

Ⅱ. 面談をスムーズに進めるために

■防府市短期集中予防型サービスの目的■

疾病等で生活機能が低下した高齢者が、セルフマネジメントにより、自信をもって生活する事を可能にするとともに、サービス提供前に感じた生活の不安を解消することを支援し、併せてプログラム終了後の地域資源への移行を支援する目的で行う

【セルフマネジメントを可能にするために面談でできること】

短期集中予防型サービスが目指すセルフマネジメントは
「家で自立してできる事、日常に戻るために自分でできる事」



短期集中予防型サービスの面談とは...

ケアプラン 訪問指導 アセスメントシート
運動・口腔・栄養のトレーニング内容 セルフマネジメントシート
事業所内・送迎者内での発言・表情 地域・通いの場での発言・表情
CM 家族 主治医からの情報 等



情報を統合

目標に向かって繰り返し話し合い
PDCAの繰り返し
可能性を引き出し、後押し、つなげる



ICFの視点で評価し、活動、参加への促しも同時に行います。

活動、参加につながる個人因子・環境因子も大切！

どんな背景で生まれ育って、こんな地域で生活していて、〇〇の強みをもって生活しているAさんという視点！

■面談でできること：その1「自信を取り戻す」

目標に向かって進めていきたいのに、自己効力感の低さによる壁にぶつかり、上手く進められないことがあります。「自信がない」「できない」という思いはどのように作られているのか考えてみましょう...



なぜ、自信がなくなっていくのか？

必ず何かしらの予兆があったはず！

- 家族や周りから無理をしないで元気に過ごしてほしいといわれるようになった。
- 介護サービスで掃除や手伝いをしてくれるようになった。



宮崎朋和「大阪府寝屋川市における短期集中モデル事業サービスでの取り組みおよびデイケアでの取り組み」より引用

寄り添い方を間違えると...

- 暮らしの中で自分でやらない：「失敗するかもしれない」



- 「なぜ」やるかが自分でもわからなくなってくる。



- やらない姿を見て、支援者もあきらめてしまう「やっぱりできないんだ」



「周りが何とかしてくれる」「無理しないで過ごしたい」

「3か月で変わるとは思えない」

あなたの周りにもいませんか...自信のない、伏し目がちな高齢者さん。
自己効力感が低く、できないと思い込んでしまっている...



でも大丈夫！適切な寄り添い方＝ポジティブフィードバックにより人は変わる！



自己効力感を高めるための方法～自信を取り戻す促しとは～

自己効力感は主に4つの源泉によって形成されると言われており、それらにプラスの影響を与えることで、自己肯定感が高まります。



①達成体験

自分自身で成功したり、達成したという体験。「できない」「やれない」ことに目を向けるのではなく、「（ここまでは）できている」「（こんな方法で）やれている」という視点。

②代理体験

自分でできているわけではないが、他者、特に自分が投影しやすい方が達成している姿を見る、できた様子を知ること、「これなら自分もできる」と感じることができる。

③言語的説得

「あなたならできる!」と繰り返し説得されると、「できる」と思うようになる。ただし、効果は消えやすいため、①②と合わせておこなうと効果的である。

④生理的情緒的効用

好きな音楽を聴く、試合の前に声出しをするなどで気分を高めることが、自己効力感を高めることにつながる。

達成体験、言語的説得に重要なのが、

ポジティブフィードバック

になります。



ポジティブフィードバックは、

「被評価者の意欲や能力が良い方向に増徴される」

ことを目的に行うフィードバックです。

短期集中サービスでは、

- セラピストは日常の様々な行為に意味合いを付与し、目標との関連をフィードバックすることができるため、ポジティブフィードバックの量・内容は豊富なほど良い。
- 通所型は相乗効果を得られやすい。利用者さん同士、スタッフもともに考えて発信する、承認しあう場となる。

ポジティブにフィードバックって褒める事？どう褒めたらいいの？



ポジティブフィードバックには「承認」が欠かせません！

①存在承認：相手の存在に気づいていることを伝える。

その人の存在自体を承認。

例：「今日もよく来たね！君を見ると元気が出るよ！」

②成長承認：成長点を的確に伝える。

その人の意識、行動、過程の変化を承認する。相手のモチベーションを高めるために非常に重要である。

例えば腰痛の方の場合は...

(1) 意識の変化を承認

体操の紙がテーブルに置いてあることに対し、

「腰痛体操をしようとしたんだね！素晴らしい！」

(2) 行動の変化を承認

今までやっても腰痛改善しなかったが...

「湿布を貼ったり、腰痛体操を頑張ってきたんだね！」

(3) 行動の過程を承認

結果が出るまでの、過程について承認する

「腰の痛みが和らいだのは、腰痛体操を毎日欠かさずに行っていたからだね。」

③成果承認：成果を伝える。

その人の成果を承認すること、ほめること。

「腰の痛みが和らいでよかったね！」

コーチ・エイ(2019)：新版コーチングの基本,日本実業社 を基に改変

利用者の行動、発言、セルフマネジメントシート、職員同士の情報のやり取りから、3つの承認をもとに実行し、どんなことでも認め、伸ばす！

承認は量！

承認する人が多いほど良いです！



利用者さん同士の承認も効果的！



「できた！」を可視化でみんなで承認！

■面談で出来ること：その2 ～セルフマネジメント能力を高める働きかけ～

「事務仕事でずっとパソコンを使っているんだ。最近腰が痛いんだよ。」

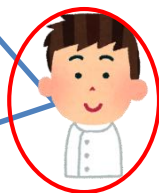


という相談に、セルフマネジメントにつながりやすい、答えはどれでしょう？

座りっぱなしはだめですよ。よく動いて下さい。



腰痛は同じ姿勢でいる時間が長いと起こりやすいので、まずはこの1週間、座りっぱなしにならないように、2時間に1度は立ち上がって、トイレに行く、その際社内を2分ほど歩くという事を行ってみて下さい。来週また様子を聞かせて下さいね。



《セルフマネジメントを高めるセラピストとしての働きかけ》

- ・週1回でのアプローチで全てを改善させることは不可能。
- ・短期集中で提供する事は「整理」「体験」「気づき」「可能性」「勇気」「意識変化」など情動的な側面が多い。
- ・情動的側面へアプローチする際のツールとして「運動」「活動」などについて数値変化を共有する事は有効（握力、TUG、立ち座りテスト、連続歩行距離など）。単に結果を伝えるのではなく、変化理由や生活行為への影響を理論的に説明が行えるセラピストの強みを最大限生かす。
- ・できること、できないことを整理、出来ない場合はどのような支援が必要か判断する。
- ・環境調整、工程を変える事で解決できることを明確にする。
- ・運動、口腔、栄養などの機能的なアプローチの実施状況から現状でどの程度の活動、参加が見込めるか常にアセスメント、見込＝予測を立てる。
- ・機能的なアセスメントは土台にあるが、意識をそれだけに狭めさせないこと。

(出典)加瀬直毅 寝屋川市短期集中予防型サービスの取り組みについて

H31.6.13防府市勉強会資料 一部改変

■最後に

はくあいでは、セルフマネジメントを促すために、徒手的なリハビリ・温熱療法、電気治療は行わない（さわらない）という事を徹底します。

利用者さんの「可能性に限界をきめている」のは私たちかもしれない

利用者さんの可能性は「きっかけ」があれば広がる！

「小さい事」でも何かができた時の表情は人を変え、空気をかえる！



みんなで頑張りましょう！！！！

（参考・引用文献）

株式会社コーチ・エイ Hello, Coaching! 「よい聞き手であるためのポイントを具体的にいくつ挙げられますか？」

加瀬直毅：寝屋川市短期集中予防型サービスの取り組みについて H31.6.13防府市勉強会資料

宮崎朋和：大阪府寝屋川市における短期集中モデル事業サービスでの取り組みおよびデイケアでの取り組み H31.6.13防府市勉強会資料

コーチ・エイ(2019)：新版コーチングの基本,日本実業社