

相談支援専門員の虎の巻

＝ケース会議編＝



はじめに

これは、相談支援専門員の「虎の巻」です。
悩んだり困ったりした時に、読むと心が軽くなるようにと思って作りました。
いっしょに考えていきましょう。

ケース会議ってなんだろう？

<本人さん理解を深める場>

- 本人さんの「思い」「ねがい」を知る。
- 本人さんの全体像や状況を共有する。
- 現時点での共通の認識と、さらに未来を見据える。
- 本人さんにとってより良い生活を送れる支援の方法を導き出す。

<支援チームを形成する場>

- どんな人が関わっているか、それぞれが顔を合わせる場。
- それぞれの立場で見られる姿、それぞれの立場での見立てを共有する。
「そうだったの?」「うちとは違う」を知る場所。
- 支援のヒントを見つけ、ヒントを与える場。
- 本人さんにとっては「分かってもらえている」と思える場にしたいが、
知られたくないことを知られる場にもなってしまうことがある。
- 家族にとってははすぎる場にしたいが、
追い込まれる場になってしまうことがある。本人さんを理解する場でありたい。
- 困っている事業所にとっては安心の場にもなるが、責められる場にもなりうる。
それぞれの立場を理解し、協力し合えるチーム作りの場でありたい。
- 各事業所の役割を確認する場。でも、最初から意識しすぎると柔軟性に欠ける。
- 各機関のもやもや、悩みを出し合って一緒に悩む場。
- ひとりだけで悩まずに、それぞれの負担を軽減する場。
- それぞれ何ができるかを共有する場。
- 情報共有だけで終わらず、連携にまでつなげることで支援チームが形成される。

こころがまえ <アウェイ感よりホーム感を作りたい>

事前準備が大切
何を話すか
誰が集まるか
わかりやすい
資料準備。

場づくり。
話しやすい、
集中できる、
環境設定。

それぞれの
状況を把握
する。

出席者に参加メ
ンバーと議題を
あらかじめ伝
えておく。

できる限り本人
さん主体の会議
にしたいので、
本人さん参加の
可能な会議を準
備する。

参加者全員で
ホーム感を
作り出せる
ようにする。

出席事業所だけ
でなく、
出席者個人名、
職場での役割を
把握する。

それぞれに
伝えたいこ
とを整理す
る。

参加するこ
とに目的を
持つ。

話し合いの
中での不安
要素を考え
ておく。

答えの出な
い場だと思
っておく。

それぞれの
立場を理解
する。

事前に情報
収集をして
おく。

会議で話し合
いたい内容に基
づき、キーマン
を確認しておく。

無理に結論を
出さなくても
いいと思っ
ておく。

会議は目的で
はなく手段だ
と認識する。

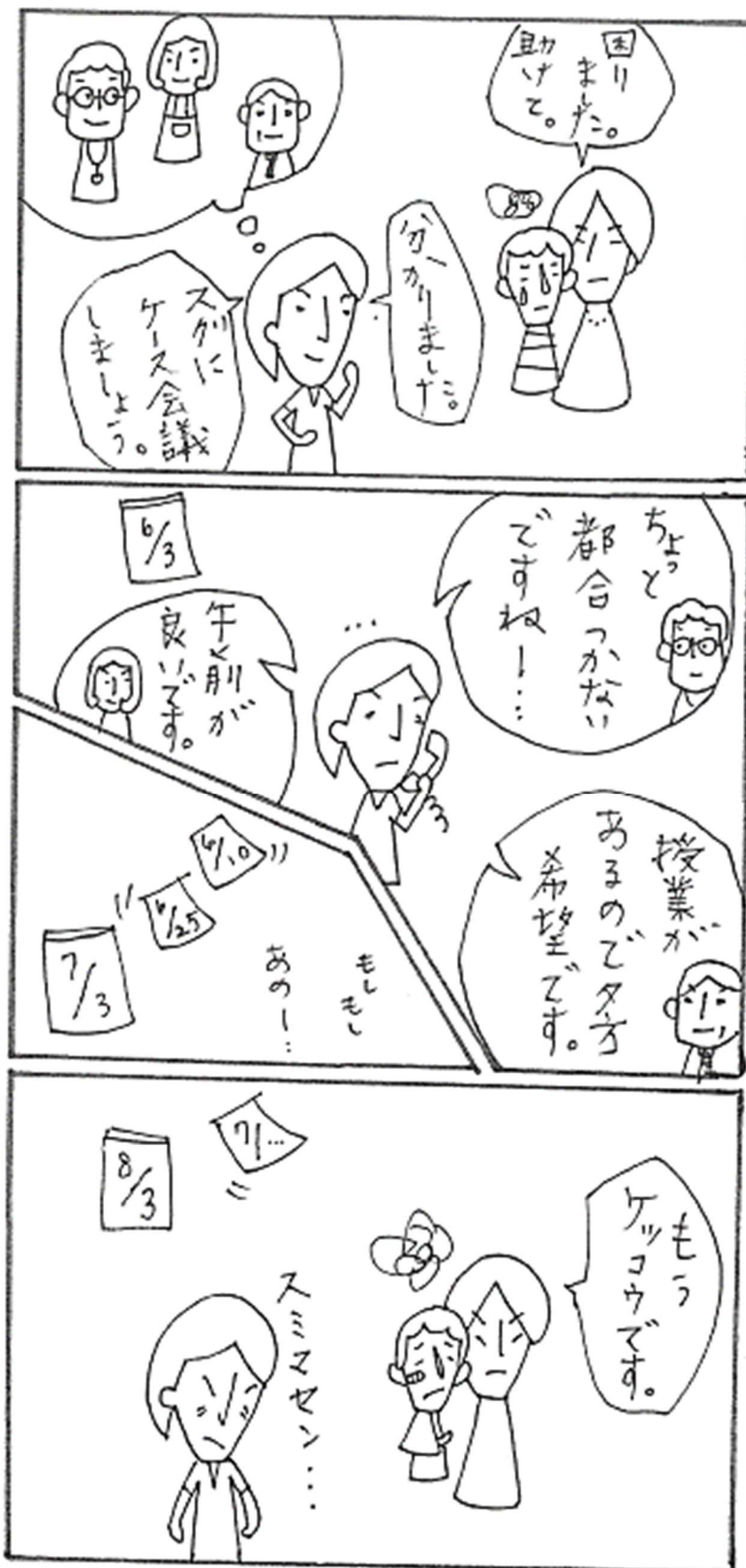
その時点での
ベストチョイ
スの積み重ね
をしていく。

困っちゃう会議9選

<p>会議の目的が わからない ミステリー会議</p>	<p>準備が不十分な 遭難会議</p>	<p>時間が守れない ルーズ会議</p>
<p>時間だけが かかる ダラダラ会議</p>	<p>議論が本題から それる 脱線会議</p>	<p>決定事項が守れ ない伝わらない 無責任会議</p>
<p>特に会議をする 必要がない わざわざ会議</p>	<p>発言のない 沈黙会議</p>	<p>出席者が ミスマッチ会議</p>

相談支援専門員
あるあるマンガ劇場

＜ケース会議の日程調整がうまく行かない…＞



<ケース会議の日程調整がうまく行かない…>

「今、集まってみんなで話をしたい。」と思っているのに、なかなか参加者の予定が合わない時がありますよね。なんどもなんども調整し直しているうちに時間は刻々とすぎて…。

そんなときにはどうしたらいいでしょう？

日程調整のコツ

- ☆事業所ごとの予定を想定しておく。
- ☆調整期間に余裕をもつ。
- ☆会議によってメンバーを絞る。出席事業所だけでなく、出席者を把握する。
- ☆白紙の日程調整用紙ではなく自分の日程が埋まっているときはあらかじめ斜線を入れておく。
- ☆キーパーソンの日程調整からスタートする。(絶対に参加が必要な人)
- ☆定期開催の会議については、次回会議をその場で決める。
- ☆日程調整用紙の返信は出来るだけ早めにしてもらえるように言う。
(予定をあけたまま待ってもらう時間を短くするため)
- ☆予定調整ソフトやホームページを使うことも調整しやすい。(例：ちょー助)

事前準備のコツ

- ☆会議の目的を整理し、出席者に伝えておく。
それが、参加者のモチベーションにつながる。何のために集まるか分からないと気持ちが向きにくい。目的が分かれば少し無理をして日程を併せてくれることもある。
- ☆良い意味での根回しはしておく。
良い根回し⇒意見を言いやすいように会議の目的を伝え、心づもりをしておいてもらう。
悪い根回し⇒誰かの思う通りの結論に導くために誘導する。
- ☆レジュメを作成する(参加者、会議目的、話し合う流れを記載しておく)
- ☆それぞれの場での現状を事前に軽く聞いておく。(事前リサーチ)
- ☆上手く行っていない時も、「皆さんで意見を出し合って助け合えたいです。」と伝えておく。

<発言が偏ってしまう会議…>



<発言が偏ってしまう会議…>

できるだけたくさんの人に発言をしてほしいと思っても、特定の人に発言が偏ってしまったり困ることがあります。また、発言が出ない会議や、会議の目的と違う方に脱線して行ってしまうことも…。そんなときにはどうしたらいいでしょう？

脱線の修正方法

- ☆始めに会議の流れ、テーマを伝えておく。
- ☆脱線を止めてくれそうな参加者に話題を振る。
- ☆『大変ですよ～。少し話を戻すと…』『整理すると…』と戻す。
- ☆脱線した意見も取り入れていけたらよりいい。(けれど、高度な技術がいる。)
- ☆『ちょっといいですか。』の一言。流れの再確認。

時間のコントロール

- ☆90分以内を目指す。
- ☆あらかじめ終了時刻を決めておき、出席者にも流れの目安を伝えておく。
- ☆必要に応じてレジュメに時間配分を載せておく。
- ☆開始時に『～時終了を目指せたらと思います』と伝える。
- ☆現状共有から初めて、終了予定の30分前には支援検討に移れるように目指している。

参加者に共通言語、共通基盤がない時

- ☆相談支援専門員が言い換える。
- ☆一般的な例え話をする。
- ☆専門用語が出てきたら、『すみませんが、〇〇とは…?』と尋ねる。
- ☆開始時に『できれば専門用語は避けて頂いて～』と伝える。
- ☆共通の価値を作り出せるように話を展開する。(難しいが)例えば、具体的な支援の中で、共通するものを拾い出す。

<発言が出にくい会議>



＜発言が出にくい会議＞

「どうしたらいいんだろう…？」

みんなが悩めば悩むほど、発言が出にくい会議もあります。

シ～ン。とした会議を進行するのは難しいですね。

そんなときはどうしたらいいのでしょうか？

発言が出にくい会議

☆いろいろな質問を繰り広げる。

☆ベテランの支援者、主治医など絶対に発言してくれる人に話題を振る。

☆感想でも良いからと促す。

☆具体的なエピソードで『〇〇の時ってこうだったんですね～？』と話を振る。

☆支援の質の話優先。サービスの量の話は最後にする。

☆お互いが見えない時間を疑ってしまうので、それぞれの場での具体的な姿を話してくれるよう促す。

いきづまった時は？

☆現実的にできることをひとつでもあげる。

☆ひとつでもできることをして、スパンをあげずに次回の会議をする。

☆心理士、理学療法士など専門職に参加してもらい、第三者から意見を聞く。

☆それぞれに宿題として、持ち帰って検討してもらい、次回またあつまる。

☆沈黙も大きな意味があると腹をくくる。（本当は『どうしよう…』と悩むが。）

☆結果が出ないのも会議なので、緊急のない話題であれば次回に持ち越すこともある。

☆参加メンバーを再検討する。

ツールの使い方（ホワイトボードなど）

☆話し合いの内容を板書に書くことで、誤解や認識のずれを防ぐ。

☆お互いの脳みその中では見えないから、ホワイトボードなどに書いて、脳みその中を出し合って共有する。

☆資料の用意（役割分担を書く様式を印刷した紙や、今後のスケジュールを書き込めるようにカレンダーを書いた紙など。）

<問題意識が共有しにくい会議>



<問題意識が共有しにくい会議>

本人さんが困っていることが、なかなか共有できないことがあります。専門職としての方針の違いもありますが、支援者もそれぞれ自分の人生を生きている主人公ですから、それぞれの生き方の価値観がつかい出してしまうこともあります。

そんなときにはどうしたらいいでしょう？

問題意識の弱い参加者がいる時

- ☆問題意識のないことは支援者の先輩として捉え、その参加者にこれまでの経緯を聞いたり、質問を繰り返したりする。
- ☆「困ってらっしゃらないんですね。どんな風にされているんですか？」と言う。
- ☆どのような支援をしてきたかなど、具体的に話をしてもらうように話題を振る。
- ☆各支援者での関わりをそれぞれ報告してもらう中で、ご本人の知らない一面や課題について知ってもらう。
- ☆各機関の役割分担表を作る。明確化できるので理解してもらいやすい。
- ☆全員で問題意識を整理する。

～豆知識～

★7±2の法則★

人間が一度に記憶できるのは7±2。
一度に提供する情報は9まで。

★90/20/8の法則★

脳が集中できるのは90分まで。
大人が記憶を保持して話を聞けるのは20分まで。
人間の脳は10分以上受け身な状態になると興味を失い始めるので
8分ごとに参画のアプローチが必要。

出典：「講師・インストラクターハンドブック 効果的な学びをつくる参加者主体の研修デザイン」出版社：日本能率協会マネジメントセンター（2017/3/2）中村 文子（著）、ボブ・パイク（著）

<どうしたらいいのか…>

今の段階では、なかなか前に進みにくいな、と感じるときもあります。人間には立ち止まる時期もあります。無理に進めることだけがいい訳ではありません。そんな時、支援者が「伴走している」という事をお互いに確認しあう事も大切です。

ねぎらい

- ☆立場の違いはあるが、基本的にみんな一生懸命頑張っているという視点を持つ。
- ☆がんばっている方向がお互いズれている時があるので、みんなで一緒に修正しあう。
- ☆しんどい役割を担ってくれている人はねぎらう。
- ☆会議の中では発言されない事でも、事前に聞いている話の中で良い支援をしていただいている話を持ち出す。
- ☆苦慮している話を持ち出し、参加者の支援をねぎらうようにする。
(本人が参加されている時は表現に配慮する)
- ☆『丁寧に関わってくださっているんですね。』など、言葉でちゃんと伝える。
- ☆役割が大きい支援者に特に語ってもらい、思いを出してもらおう。
- ☆各機関の実践の振り返りをして、たたえあう。

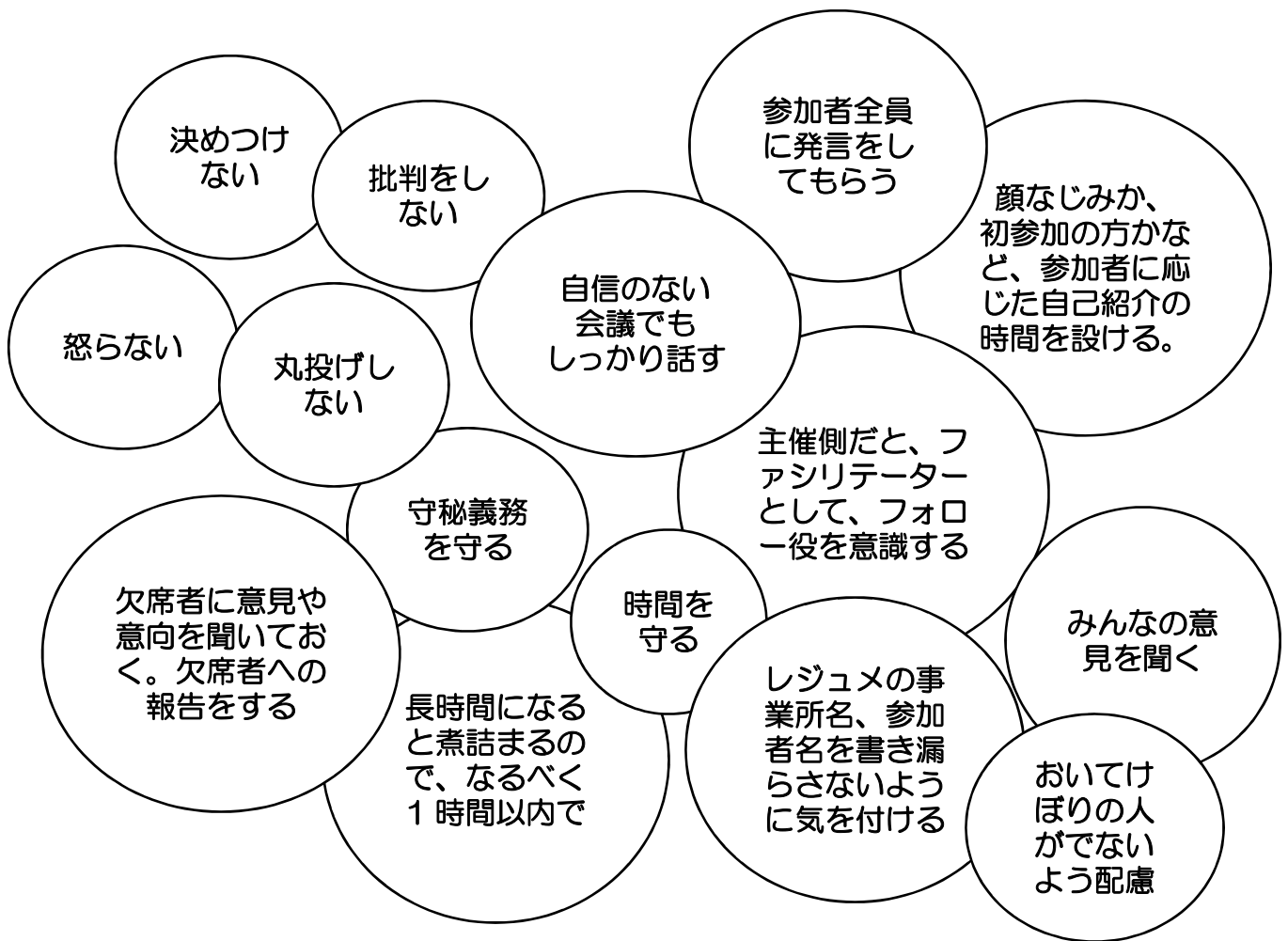
会議後の確認

- ☆結論、それぞれの役割をまとめる。
- ☆後日、会議録による報告をする。(出席者も含めて)
- ☆次回会議開催の要、不要、必要なら時期を確認し、見通しをもつ。
- ☆出席者の方が所属組織に戻って、職員に周知をしやすいように、結論や要点をまとめた資料を出来るだけ早くメールで送るようにする。

* レジюме、日程調整シートの参考例が、QRコードからダウンロードできます。



マナー <心地よく過ごせる場を作り出す>



大津市障害者自立支援協議会

☆相談支援研修検討委員会☆

相談・生活支援センターやすらぎ 佐久間佳美

相談支援事業所 ひなた 谷川良子

障がい児者相談センターみゆう 東城妙子

発達障害者相談支援センターかほん 園田佳子

相談支援事業所ひびき 倉田由紀子

やまびこ総合支援センター 藤田佑樹

滋賀県障害者自立支援協議会 菅沼敏之

大津市障害者自立支援協議会事務局 坂本彩

**ホーム感のある
会議を作りたい。**

発行元：大津市障害者自立支援協議会

〒520-0802 滋賀県大津市馬場2丁目13-50

大津市立やまびこ総合支援センター内

電話 077-527-0486 FAX 077-527-0334

ホームページ <https://www.otsuziritu.org/>

メール：sien@biwakogakuen.or.jp