

高齢者がいきいきと暮らすための ソーシャルワーク実践のコツ

～ともに未来をつくる～

Ver.0.9

パターン・カード



高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ
～ともに未来をつくる～ Ver.0.9

2023年3月31日発行

発行：川崎市健康福祉局総合リハビリテーション推進センター
企画・連携推進課
〒210-0024 川崎市川崎区日進町5-1
川崎市複合福祉センターふくふく2階
E-mail：40rikikak@city.kawasaki.jp

本カードの内容は、冊子「高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ
～ともに未来をつくる～ Ver.0.9」の抜粋です。より詳しい内容については、冊子版をご
覧ください（以下の川崎市公式ウェブサイトからダウンロードできます）。

＜高齢者がいきいきと暮らすためのソーシャルワーク実践のコツ
～ともに未来をつくる～＞

<https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000149753.html>





Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市



高齢者がいきいきと暮らすための ソーシャルワーク実践のコツ一覧

◆本人とともに暮らしをつくる

【人となりを知る】

1. はじめましてのメッセージ
2. 重ねてつかむタイミング
3. 「実は…」のサイン

【ともに未来を描く】

4. 生きてきた日々
5. 感じている世界
6. 気づきの発見

【チームで支える】

7. 納得をつくる
8. ぴったりの見極め
9. 多職種のハーモニー

【地域とつながる】

10. まちの探訪
11. 縁をつなぐ
12. 気づきのネットワーク

◆自分と仲間を大切にする

【心のメンテナンス】

13. 自分の時間
14. 思い切って話す
15. プラスへの変換

【学びを重ねる】

16. 「これがいい」の探求
17. 実践と学びのサイクル
18. 学び合う仲間

【支え合える仲間】

19. 相手の事情
20. 会話の中のヒント
21. 頼れる仲間

◆つながり合う地域をつくる

【伝わる工夫】

22. つながる工夫
23. 暮らしの中の医療
24. 言葉のすり合わせ

【切れ目のない支援】

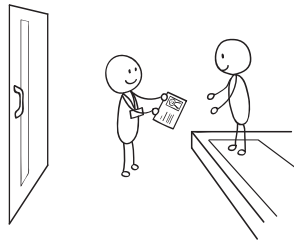
25. チームのデザイン
26. やるための仕掛け
27. 気づきの後押し

【支え合う地域をつくっていく】

28. 受け止めつなぐ
29. 「のりしろ」の重ね合い
30. ともにつくる未来

はじめましてのメッセージ

これからともに歩んでいくことを伝え、
暮らしを紡ぐお手伝いを始める。



これから支援を始めるために、本人と初めて会っています。

▼そういうときに

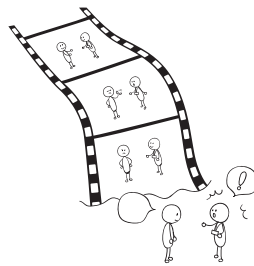
知らない人に自分のことなど話したくないと思われてしまったり、そもそも支援の必要性を感じていなかったりして、対話が成立しなくなってしまうことがあります。

▼そこで

本人に直接「これからの生活を一緒に考えていきたい」というメッセージを伝え、少しでも安心してもらえるようにすることで、よいスタートが切れるようにします。

重ねてつかむタイミング

繰り返し会ううちに、きっかけが見えてくる。



支援を始めるにあたり、本人のことを聞こうとしています。

▼そういうときに

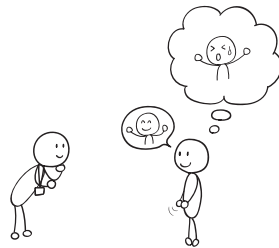
本人が話したくないようなデリケートな話題にいきなり踏み込んでしまうと、せっかくできていた関係性が崩れてしまうことがあります。

▼そこで

一度に全てを聞こうとするのではなく、繰り返し会い、良いタイミングを見極めていくことで、こちらの聞きたいことや本人にとって大切なことを話してもらうようにします。

「実は・・・」のサイン

本当の想いは言葉以外のところに現れる。



本人のことをもっと深く理解したいと思っています。

▼そういうときに

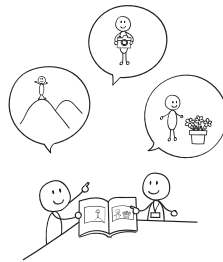
話してくれた内容だけを手がかりに本人像を描こうとしても、表面的になってしまったり、本心とずれた解釈をしてしまったりして、本人を理解することにはつながりません。

▼そこで

本人の言葉にできていない気持ちや発言とのギャップがないかなど、言葉以外の部分にも着目しながら本音に近づけるようにします。

生きてきた日々

これまでの人生に、これからのヒントがある。



よりよい支援をしていきたいと考えています。

▼その状況において

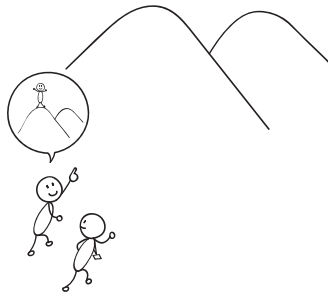
目の前にある困りごとだけを解決しようとしても、局所的な対応になってしまい、本人の望む暮らしを叶えることにはつながっていかない可能性があります。

▼そこで

これまでの人生を受け止め、これからどう生きていきたいかを確認しながら、本人の想いや価値観を中心に今後の生活のイメージを一緒につくっていきます。

感じている世界

「やりたい」は本人の中にある。



本人に合ったケアプランを作成しようとしています。

▼そういうときに

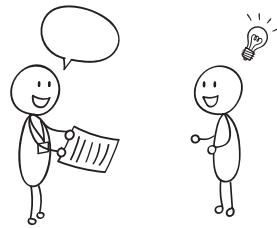
自分自身の価値観やこれまでの経験に当てはめて考えてしまうと、本人にとってはやらされ感が生じたり、できないことを突きつけられているように感じたりして、自立には程遠くなってしまいます。

▼そこで

本人の視点や感じている世界を想像し、同じ側に立って考えながら、本人が意欲を持って取り組みたいと思えるようなプランを作成します。

気づきの発見

自分事になると、行動が変わる。



本人が課題に気づいていない場合があります。

▼そういうときに

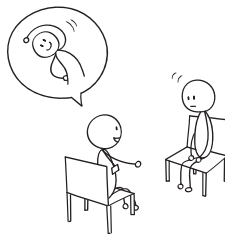
こちら側の見立てだけを伝えても、受け入れてもらえず、適切な支援が実現できないかもしれません。

▼そこで

客観的な事実やデータなどを示し、本人の感じている世界を受け入れながら対話を続け、生活を見守っていく中で、自分自身で気付けるようにサポートしていきます。

納得をつくる

「やったほうがいい」を「やってみたい」へ。



本人の意向を聞きながらケアプランを作成しています。

▼そういうときに

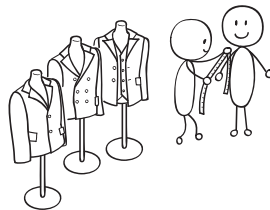
本人との関係が壊れるようなことはしたくないと考え、本人にとって必要だと思われることであっても提案をためらってしまうと、結果的に本人の自立につながらなくなってしまいかもしれません。

▼そこで

本人の意向を受け入れながらも、自立に向けて取り組んだほうがよいことについては本人の納得を得ながら取り組んでもらうようにします。

ぴったりの見極め

その人に合った「おすすめ」を提案する。



本人がサービスや事業所を決めるためのサポートをしようとしています。

▼そういうときに

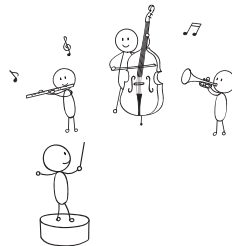
よかれと思って提案したものの、実は本人に合っていなかったということが起こってしまい、支援がうまくいかなることがあります。

▼そこで

サービスや事業所の特色を把握し、ニーズを踏まえた本人との相性を見極めることで、適切なサービスや事業所の選択肢を提案できるようにします。

多職種のハーモニー

共通の目標に向かって、
それぞれの専門性を発揮する。



ケアプランに沿って、多職種のチームで支援をしていこう
としています。

▼そういうときに

チームのメンバーそれぞれの価値観に基づいて行動をして
も、それぞれの動きがバラバラになってしまうと、支援の
方向性がずれていってしまうかもしれません。

▼そこで

**本人を取り巻く状況を俯瞰的な視点で見渡し、それぞ
れの職種・立場からの意見を取り入れながら、支援の
目標を本人の感じている世界や価値観を中心に定期的
にチームで確認していくことで、本人にとって最適な
支援を実現できるようにします。**

まちの探訪

好奇心を持って、
気になるところには思い切って飛び込んでみる。



支援の幅を広げようとしています。

▼そういうときに

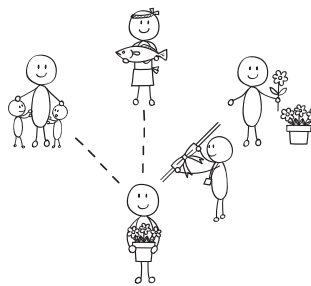
本人の求めていることが介護保険の対象か否かで切り分けてしまうと、望む暮らしを実現することができなくなってしまいます。

▼そこで

地域の住民が集まる場や気になる店などには顔を出してみるようにし、活用できそうな社会資源の情報を集めるようにします。

縁をつなぐ

大切にしていることを起点に地域とつながる。



本人の楽しみや生きがいを大切にしたいと思っています。

▼そういうときに

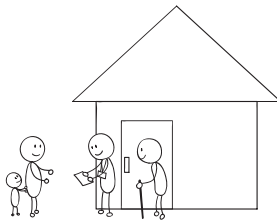
介護保険サービスを起点に考えてしまうと、暮らしていた地域から本人を離してしまうことになってしまうかもしれません。

▼そこで

本人の大切にしていることを手がかりに、暮らしている地域とのつながりの中からよい方法を探していくことで、いきいきとした暮らしが継続できるようにします。

気づきのネットワーク

近くで気にかけてくれる人とつながる。



本人だけにしておくのが心配です。

▼そういうときに

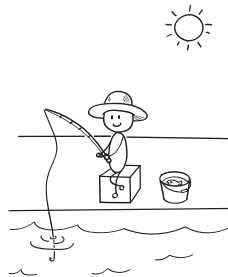
いつも近くに居られるわけではないので、ちょっとした変化があった場合には気付にくいものです。

▼そこで

本人のご近所さんとも話をするようにし、近くでなんとなく気にしてくれる人とつながりをつくっておくようにします。

自分の時間

自分自身の生活を大切にできないと、
他者の生活を大切に考えることはできない。



いつも仕事のことを考えています。

▼そういうときに

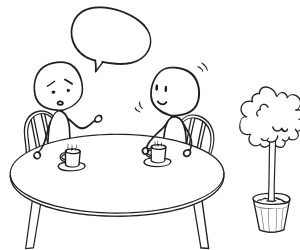
熱心になってしまうあまり、家に帰っても仕事のことを考え続けてしまい、自分でも気づかぬうちに、心身の健康のバランスが崩れてしまうことがあります。

▼そこで

業務時間外や休日には自分の好きなことや楽しめることに時間を使うことで、仕事とプライベートのオン／オフを切り替えるようにします。

思い切って話す

弱さを受け入れてもらえると、気持ちが楽になる。



仕事に行き詰っています。

▼そういうときに

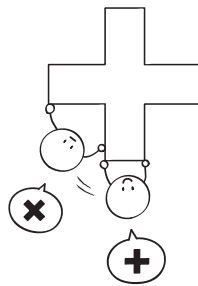
直面している問題や困っていることについて、誰かに話しても自分が非難されてしまうのではないかと心配になって、苦しい想いを一人で抱え込んでしまいます。

▼そこで

信頼できる仲間に自分の悩みや失敗してしまったことなどを思い切って話してみることで、気持ちを切り替えるようにします。

プラスへの変換

良いところが見つかったら、前向きになれる。



コミュニケーションが取りづらい人がいます。

▼そういうときに

意思疎通を何とか図ろうとしても、うまくいかないと相手のできないことばかりに目が向いてしまい、苦しくなってくじけてしまうことがあります。

▼そこで

相手のできることや良いところを見つけながら、まずは相手とコミュニケーションのキャッチボールが行えるよう問題に対処します。

「これがいい」の探求

なぜそれがいいのかを説明できるまで、
徹底的に考える。



ケアプランを作成しています。

▼そういうときに

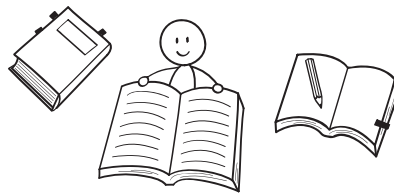
「これでいい」と思ったケアプランが実は本人に合っていない、ということに気づかないまま支援をしてしまうかもしれません。

▼そこで

その人に合った支援というものには正解がないということを認識し、なぜその支援がよいのかという根拠にたどり着くまで、色々な角度から考え続けます。

実践と学びのサイクル

誰でも最初はわからないものだ。



色々なケースに直面します。

▼そういうときに

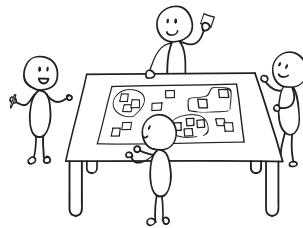
多種多様な状況に対応するには、自分自身の支援に関する全ての知識やスキルを総動員しても難しいのではないかと考えてしまい、自信をなくしてしまうことがあります。

▼そこで

新しいケースや課題に出会うたびに、関連する知識・情報を調べたり、専門職に意見を求めたり、ときには基本に立ち戻ったりしながら地道に引き出しを増やしていくようにします。

学び合う仲間

仲間とのつながりが、自分の成長につながる。



良い支援をしたいと思っています。

▼そういうときに

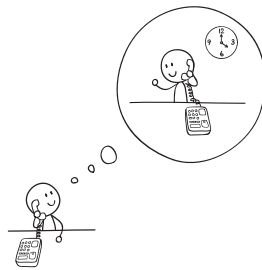
一人の判断で対応を続けていると、本人のできないことや不便に思っていることを解決しているつもりでも、全体的に見ると自立につながっていないということが起こってしまうかもしれません。

▼そこで

仲間や関係機関と事例検討会や研修会を開催したり参加したりして横のつながりを作ること、自らの実践を振り返ったり、お互いから学び合ったりできるようにします。

相手の事情

気持ちよく対応できるタイミングは人それぞれ。



他機関と話し合いの時間を取ろうとしています。

▼そういうときに

こちらのタイミングで連絡したり会議をセッティングしたりしても、十分な時間を取ってもらえないことがあります。

▼そこで

相手の事情や状況を理解することで、お互いに気持ちよく仕事ができるようにします。

会話の中のヒント

心が開けば、本音がこぼれる。



関係機関とよい関係性を作りたいと思っています。

▼そういうときに

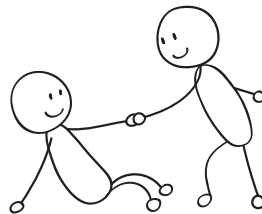
業務上最低限の報告・連絡のやりとりしかしていなかったり、普段から十分なコミュニケーションが取れていなかったりすると、相手が気持ちを話しづらくなり、いつの間にか溝ができてしまいます。

▼そこで

ちょっとした雑談の時間や話しやすい場を作り、安心して相談してもらえるようにすることで、本音をキャッチしやすくします。

頼れる仲間

つながっていれば、いざというとき助け合える。



できることはやったけれども、解決できない問題があります。

▼そういうときに

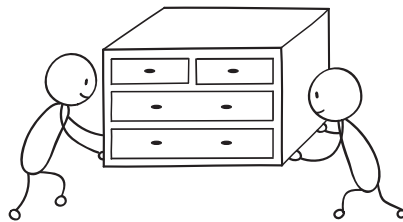
どうしていいか分からず、支援が行き詰ってしまいます。

▼そこで

研修など関係者と会う機会を活かし、顔の見えるネットワークをつくっていくことで、迷ったり困ったりしたときに頼れる先をもっておくようにします。

つながる工夫

一緒に汗をかくと、信頼が生まれる。



適切と思われる機関につながろうとしています。

▼そういうときに

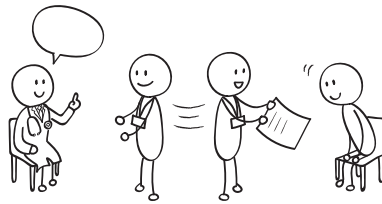
「引き継いだからもう安心」と手放してしまうと、自分の意図と相手の理解がずれていることに気づかなかったり、押し付けられたように思われてしまったりして、連携がうまくいかないことがあります。

▼そこで

相手にお願いしたいことだけでなく、自分も一緒に動くということを伝えることで、快く対応してもらえるようにします。

暮らしの中の医療

医療が実際の生活に溶け込むよう、お手伝いをする。



医療機関と連携しています。

▼そういうときに

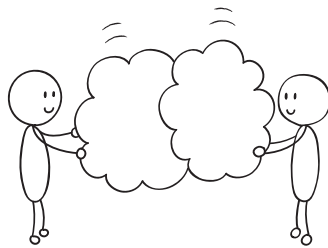
医療機関のアドバイスは正しくとも、生活の場面で実行できるかどうかという視点が不足してしまうことがあり、病状が一度改善したとしても再び悪化してしまうケースもあります。

▼そこで

医療関係者の見立てと、実際の生活の場での環境や本人の意向のすり合わせを行い、安心して生活を送れるようにします。

言葉のすり合わせ

お互いの違いを認め合った先に、答えがある。



他の専門職と対話をしようとしています。

▼そういうときに

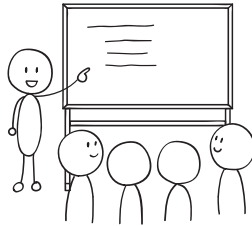
相手と自分の考えの違いに目をつむったまま進めようとする
と、話し合いが予期せぬ方向に行ってしまうことがあります。

▼そこで

**お互いの考え方の違いを共有し認め合いながら対話を
重ね、意見の相違があったときには言葉の認識を合わ
せることで、双方に納得がいく良い結論を導き出せる
ようにします。**

チームのデザイン

いざというときに、
自分がいなくても機能するチームを作っておく。



多職種のチームで支援をしようとしています。

▼そういうときに

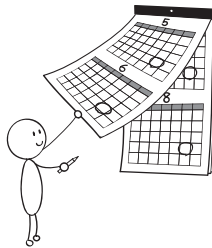
メンバーに単に仕事を振り分けていくだけでは、チームが
うまく機能せず、支援が途切れてしまうことがあります。

▼そこで

チームの中で支援方針を共有してそれぞれの役割を明確にすることで、メンバー一人ひとりが担当領域で自律的に動けるようにし、切れ目のない支援が提供できるようにします。

やるための仕掛け

「やったほうがいい」なら「必ずやること」にしてしまう。



新しいことをやりたいと思っています。

▼そういうときに

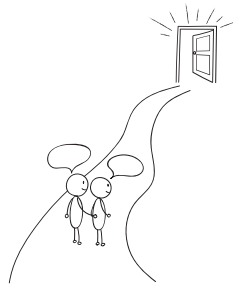
やった方が良くはわかっているけど、既存の業務に追われて立ち止まって考える時間が取れず、なかなか着手できません。

▼そこで

取り組んだほうが良いことは、仕組みに組み込んでやりやすいようにすることで、忙しかったり担当者が変わったりしても継続的に実施されるようにします。

気づきの後押し

経験からしか学べないこともある。



後輩に育ってもらいたいと思っています。

▼そういうときに

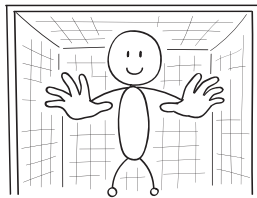
知識を机上で学んでもらうだけでは、実践力を身につけることはできません。

▼そこで

後輩が利用者との関わりや他職種とのやりとりを通して実際に経験したことを、一緒に振り返ることで、自信につながる気づきを促すようにします。

受け止めつなぐ

出会った以上、見て見ぬふりはできない。



自分たちの担当する領域外の相談を受けました。

▼そういうときに

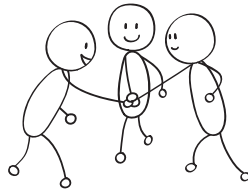
どう対応していいかすぐにわからず、対応が後回しになってしまうことで、必要なタイミングで適切な支援を受けられない人が出てきてしまうかもしれません。

▼そこで

どんな相談でもいったん受け止め、自分のところだけで解決できなければ速やかに適切な機関につなぐことで、相談者への支援が途切れないようにします。

「のりしろ」の重ね合い

お互いにできることを重ね合わせ
支援の隙間を埋める。



様々な機関が関わっているものの、支援がうまく進んでいません。

▼そういうときに

それぞれの機関が「本人から相談があれば対応できる」「こういう状態になれば動ける」などと受け身の姿勢でいると、支援に隙間が生じてしまい、問題が解消しづらくなってしまいます。

▼そこで

関係機関の間で問題を共有して共通認識を持ち、その解決のためにそれぞれが歩み寄ることで、複合的なニーズを持っていたりライフステージの変化に直面していたりするケースに対応できるようにします。

ともにつくる未来

一人ひとりのつながりを紡ぎ、
地域を織りなす。



日々多くの人の自立を支えようと頑張っています。

▼そういうときに

一人ひとりの問題を解決しているだけでは、地域の中で同じような問題が繰り返し起こってしまいます。

▼そこで

一人ひとりの支援に必要なネットワークを築いたり、
「人それぞれ」の個別支援から「みんな一緒」の地域
課題を抽出して解決したりすることで、誰もが住みや
すい地域をつくっていくようにします。