

“AIは教えてくれない”高齢者に対する相談支援の秘訣をまとめた 「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」を発行しました

川崎市では、市内外のケアマネジャーや地域包括支援センター職員等にインタビューを行い、高齢者に対するケアマネジメントや相談支援を実践する上で大切な秘訣をまとめた冊子とカードを発行しました。

1 経緯

現在、国ではAI（人工知能）を活用したケアプラン作成に関する研究が進められていますが、高齢者に対するケアマネジメントや相談支援を進める上では、「いかに利用者本人の想いを汲み取るか」「関係機関とどのように連携するか」といった、AIでは答えの出ない要素も重要です。

そこで、**熟達者が無意識に実践している「コツ」や「経験則」といったマニュアルや教科書では伝えにくいものを、「パターン・ランゲージ（※）」という手法を用いてまとめました。**

※1970年代に建築家クリストファー・アレクザンダーが住民参加のまちづくりのために提唱した知識記述の方法。成功している事例やその道の熟練者に繰り返し見られる「パターン」を抽出し、抽象化を経て言語（ランゲージ）化することで、秘訣をもつ個人が、どのような視点でどのようなことを考えて何をしているのかを他の人と共有可能にする。

2 内容

- ・ 18人のケアマネジャー・地域包括支援センター職員等にインタビューを行い、そこから抽出した1,000個を超えるパターン（コツ）の種を分類・体系化し、最終的に30個のパターンにまとめました。
- ・ パターンは、ある「状況」において生じる「問題」と、その「解決」方法がセットになって記述され、それに「名前」（パターン名）がつけられています。
- ・ 高齢者分野だけでなく、障害者や子ども、生活困窮者など様々な分野のソーシャルワークや対人援助業務にも通じる内容になっています。
- ・ 冊子版とカード版（冊子版の内容を抜粋したもの）があります。



カード版のイメージ

3 今後の活用方法

冊子とカードを市内のケアマネジャーや地域包括支援センター、区役所等に配布し、研修や勉強会等で活用していくことで、市内のソーシャルワークや対人援助業務に従事する方々の資質向上を図っていきます。

◆冊子版のPDF データや関連イベント等の情報はこちら

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



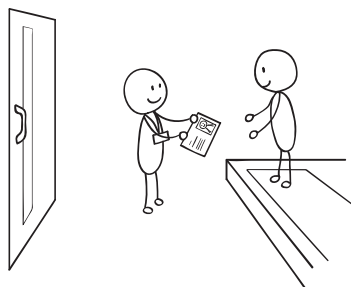
問合せ先

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 野木
電話 044-223-6658

No.1

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。初めて会う人に健康や生活の悩みを話すということは、わかってもらえないかもしれないとか、支援をしてもらえなくなるかもしれないなどと不安になってしまうものです。その不安から、本当は困っているのに「大丈夫」と装ってしまい、なかなか本音を話してくれないかもしれません。

▼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。まずは、自己紹介をして、自分の顔と名前を覚えてもらうようにします。自分の役割や、これまでどういう想いで仕事をしてきたかを伝えるのも良いでしょう。そして、「これからの生活を一緒に考えていきたいので、あなたのことも教えてほしい」というメッセージを、会話の中や姿勢で示します。その上で、必要なことを徐々に聞いていくようにします。

▼そうすると

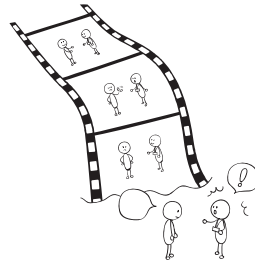
こちら側の役割や考え、想いが伝わることで、いま抱えている困りごとなどを話してもらいやすくなっていきます。また、相談したい相手として認められると、これからのことについての心配や不安を打ち明けてもらえたり、前向きな対話をしたりすることができるようになるでしょう。さらに、このような対話を重ねていくことで、本人のありたい姿に近づくための支援につながっていきます。

No.2

【人となりを知る】

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。