

第4章

地域ケア個別会議における司会者の役割

遠藤 恵子
株式会社チームウェル代表取締役副社長

第4章 地域ケア個別会議における司会者の役割

本科目の目標

- ・ 自立支援・介護予防に向けた地域ケア個別会議における司会者の役割を理解する
- ・ 自立支援・介護予防に向けた地域ケア個別会議開催前及び開催中に、司会者が行うべきことを理解する

1 司会者の役割

(1) 司会者の心構え

司会者は、公正中立な立場を持ちながら、常に当事者本位の精神で取り組む必要があります。

また、会議の内容を考え進める「進行役」、その過程で起きる様々な参加者間（高齢者本人・事例提供者・助言者）の言動に注目し、感情や思いや考えは問いかけ、明確化しながら前に進める「ファシリテーター役」、この二つの力を発揮することが求められます。

その力を活用し、高齢者本人参加の有無にかかわらず、時間の制約を守ることが重要です。高齢者本人が参加しているから「話をとめることができない」ということがないよう、時間管理と流れへの介入も大切です。会議にかける時間は、区市町村によって様々です。そしてケースにも個性があり、進捗を阻害する要因が多くある中、司会者は決められた時間内に目的を達成することができるよう進めていくことを求められます。

会議ではリアルな会話が展開します。進めることだけに集中することなく、言語・非言語（表情・声の調子・立ち居振る舞い等）にも注視し、必要に応じて参加者の感情や思考のプロセスは問いかけ、言葉に現れない事柄をも明らかにしていきます。それぞれの力を存分に発揮できるよう高齢者本人・事例提供者・助言者の考えや意欲を引き出し、参加者の共同作業によって進捗していきます。

司会者は、自立支援・介護予防について一定の知識を持っている必要があります。しかし、司会者が意見を発言したり、独断で議論の方向性を誘導したりするとトップダウン型の進捗になってしまいます。

以上を踏まえ「会議に参加している人たちのための会議」であるということを意識し、参加者全員で会議を作ります。

(2) 地域ケア個別会議における司会者の役割

司会者は、地域ケア個別会議の全体像を理解し進捗していくことが重要です。「高齢者のQOLの向上」を目指し、生活課題の解決に向けてその高齢者本人にかかわるすべての関係者を意識し、会議を進めます。

司会者の役割は、会議の目的や目標を参加者が共有したうえで、提案内容の合意に至るよう話し合いを促進することです。そのために、高齢者の個性を尊重した介護予防の具

体的な方法等について、参加者がその知識や経験等を活かして建設的に検討できるよう、必要なときに介入します。

2 地域ケア個別会議に必要な司会者の視点

事前に資料を確認しケースを見立て、全体の流れを構成します。その上で、会議において、内容を検討していきながら、高齢者本人の意向に沿ったものになっているのか、専門職の意見を一方的に押し付けていないかなど、本人の動機づけにつなげていく視点を持つことが必要になります。

また、高齢者本人が参加する場合、助言者は動機づけや行動につながる助言を直接伝えることが可能ですが、参加していない場合には、事例提供者が間接的に本人に伝える際に、本人への動機づけや行動変容につなげやすくなるよう助言をする必要があります。そのため、司会者には、助言が事例提供者の理解度を考慮した内容になっているのか、高齢者に伝えやすい内容になっているかなどを確認する視点も必要になります。

(1) ケースの見立て

事前に資料を読み解き、参加者全員でケースの見立て、進行方法を構成します。事前の打ち合わせは大切です。高齢者本人の参加の有無にかかわらず、高齢者本人の望む生活を実現するため、まずは「検討するために、どのような情報が必要か」を整理します。そのために、まずは質疑応答を行い、参加者全員の情報の共通理解を促します。アセスメント情報の共通理解はいうまでもなく、「高齢者本人が望む生活」、「高齢者本人の望む生活を阻害している要因は何か」、「高齢者本人の望む生活を阻害する要因はどのように生じているのか」という事項を司会者がいつも頭の中に置いておくということが大切です。司会者は、ケースを見立てるための質疑応答が、上記から の範囲から逸れないよう注意します。

例えば、「どういう情報が必要ですか」「その情報はどのような視点から」のように、質問の意図や根拠を明確にしていきます。「望む生活を阻害している要因は何でしょう」、「要因はどのように生じているか」と必要な時に促してみる必要もあるでしょう。司会者は会議のゴールに向かって進めるプロセスすべてに介入するわけではなく、必要な時に使える質問文を用意しておくことで、全体の流れを変えることの手助けをします。

(2) 検討内容

基本は「どうすれば望む生活を実現できるのか」の視点です。そのために、高齢者本人がどのような生活を望んでいるのか、高齢者本人は何をしたいのか、家族はどのような生活を望んでいるのかを引き出し、検討していきます。大切なのは、「望む生活」を実現可能な行動レベルまで具体化できるよう、助言者に働きかけることです。

(3) 高齢者本人の意向を踏まえた検討

高齢者本人が望む生活の実現に向け、介護予防に取り組むことは対して、どのような意向を持っているかを分析し、それを踏まえて検討を行っていくことが重要です。どのような意向を持つのかの傾向には、概ね3つのタイプがあります。

・介護予防に向けた、現実的で明確な意向

このような意向を持つ方については、結論に向けて進行しやすい場合が多いでしょう。自分自身の状況について理解度が高く、なりたい自分を客観視できている方に多い傾向です。

・介護予防に向けた、現実と乖離した意向

高齢者本人が「〇〇したい」と言っている、または事例提供者が本人の「〇〇したい」を代弁しているが、その「〇〇したい」が専門職からみると実現不可能な「現実と乖離した意向」である場合があります。この場合、まずは、なぜ現実と乖離した意向の理由を持っているか分析し、高齢者本人を客観的に認識してもらい働きかけを検討し、さらに、適切な介護予防に向けた意思決定支援の方法を検討していきます。

・介護予防に向けた、消極的・拒否的な意向

現状を踏まえると、もっとできることが多くある高齢者本人がその意向を表明しない、またはしたくないと考える場合も少なくありません。必ずしも積極的な人ばかりとは限りません。会議を通じて、できることは継続する、あるいは可能な限りできることを増やしていけるよう支援していく視点が必要です。消極的・拒否的な意向の理由を分析し、高齢者本人の思いを引き出す方法や動機づけの検討、そして、意思決定支援の方法も検討していき、具体的には、今できていることの明確化、行動を止めている要因等を一緒に探します。

しかし、本人の意向を無理に変えることはできないということに留意しなければなりません。「なぜ、やらないのか」「なぜ、そう思うのか」の説明を執拗に求めることで、相手の防衛心を刺激し、自分自身を守る理由を探し始めてしまう場合もあります。エンパワメントに心掛けて相手の意向を尊重し、慎重に確認していく必要があります。

なお、高齢者本人が参加している場合は、会議の中で、検討後の高齢者本人の意向を再確認することが可能です。会議の中で得た新たな気づきから、意向が変化することもあります。一方、高齢者本人が参加していない場合は、会議の中で出た提案等への取組状況について、その後のモニタリング時の会話等から高齢者本人の意向に沿ったものとなっていたかを確認します。

(4) 高齢者本人への動機づけ(基本的欲求)

どんなに良い助言や知識を付与したとしても高齢者本人の「やってみよう」というモチベーションにつながらないと、会議の意味がなくなってしまいます。動機づけにあたり、考慮すると有効な、人の基本的欲求が以下の3つです。高齢者本人の基本的欲求を刺激し、行動変容につながる助言を心掛けます。

・自律性の欲求

自らの行動を自分で選んで主体的に動きたいという欲求です。誰かに強制されることなく、自発的で、興味関心のあることに対して抱く欲求です。

例えば、「〇〇した方がよいですよ」「〇〇してみましょう」といった専門職からのアドバイスを一方的に伝えるだけでなく、高齢者本人が選ぶことができる選択肢を提案するなどします。このように、高齢者の選択できるレベルに合わせて「自己決定」できるように内容となるよう働きかけていきます。

・有能さへの欲求

人は何かを成し遂げて周囲の方に対する影響力を持ちたい、何かを得たい、そのために知識やスキルを得たいという欲求があります。

家族や近くに存在する介護支援専門員(ケアマネジャー)や関係者からの賞賛等は、本人へ影響を与えることにもなります。例えば、地域ケア個別会議に参加された方のその後の取組状況について、3カ月後、6カ月後のモニタリング時に「できている」ということをしっかりと周りの方が認め、次の目標につなげていくといった過程が大切になります。

関係性への欲求

他者と深く結びつき互いに尊重し合う関係を持ちたいという欲求です。だれしも生涯を通じた友や、集団の中に属していたいという、関係性への欲求を持っています。信頼できる関係を感じられる人間関係の中で助言できれば、より効果的です。

(5) 地域ケア個別会議の円滑な進行

司会者は、地域ケア個別会議の進行ルールを意識し介入していきます。今、目的・目標に沿って進んでいるか、どこに向かって進んでいるのかに注目する視点を持ちます。

参加者に、会議の目的・目標を意識させるとともに、検討事項に関する具体的な意見を述べるよう促す

話し合いの内容が逸れた場合、司会者は、本来検討すべき事項についての話し合いへ戻すために、会議の目的・目標を繰り返し発言します。また、参加者の発言の意味が全員

に共有されていない場合は、わかりやすい言葉に変える、要約するなど必要に応じて介入します。

参加者に、発言するときは「5W1H」を意識するよう促す

会議中に発言するときは、5W1H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を意識することが大切です。限られた時間内で自分の意見を簡潔に述べるため、事項が省略される場合がありますが、その際、司会者は必要に応じて質問し省略された事柄を確認します。

参加者に、すべての参加者が理解できるように考慮して意見を述べるよう促す

言葉の選択や話し方は大切です。難しい専門用語を避けることはもとより、どのような言葉を使ってどのぐらいの量で質問するかによって、引き出される情報は違ってきます。さらに助言についても同様で、受け手の理解度や動機づけにも影響されます。すべての参加者が理解できているかを考慮して意見を述べることができているか、全体を確認し発言を促します。

参加者に、他者の発言をしっかりと聞くよう促す

会議では他者の意見に心を傾けて意識して聴くことが重要です。助言者は時として自身の専門性の視点からのみアドバイスしてしまふことがあります。司会者は、助言者は対し、それぞれの専門職の良い部分を統合したり、他の専門職の意見にさらに追加するなど、点を線に、線を面に、高齢者にとってわかりやすい助言を促す必要があります。話すより聴くが大切です。まさに傾聴です。

参加者が~~対~~意見を述べる際は相手を批判したり責めるような発言とならないよう注意する

本人は丁寧に話しているつもりでも自分自身も、気が付かない間に責めるような口調になってしまうこともあります。参加者が~~対~~意見を述べる際は、その意見が相手を批判したり責めるような発言とならないよう必要に応じて司会者が発言することにより、雰囲気や流れを変えることも大切です。

参加者全員が~~対~~等な立場で建設的な話し合いができるように心掛ける

会議が円滑に行われるためには、自分の意見を押し付けることなく、相手の意見も大切にしたい話し合いが必要です。~~対~~等な立場で建設的に話し合うためにも、お互いを尊重するよう促す必要があります。例えば、高齢者本人が助言者を「先生」という存在として意識することがあるように、呼び名一つとっても上~~関~~係ができてしまいます。司会者は、~~対~~等な立場の中で、すべての参加者が率直な意見交換ができるよう配慮して進~~行~~します。

(6) 主に専門職が助言を行う際に注意する点

専門性の高い内容については、わかりやすい説明を促します。高齢者本人が参加する場合は、特に注意が必要です。また、話が長くなると論点がわからなくなるので、司会者は言いかえる・繰り返すなど必要に応じ介入します。話が長くなるとき、助言者本人は自覚をしていないことが多いため、「ちょっと待ってください」などのクッション言葉を使い配慮の上、新たな発言を促します。

専門性の高い助言等を行う際に促すべき注意点については、第6章1(1)を参照してください。

また、こうあるべきという思いや多くの情報を伝えたいという思いから、特定の助言者の発言が長くなり、情報量が多くなる場合や主張が強い場合などがあります。このようなときは、司会者が介入する必要があります。

質問例・発言例

「ちょっと待ってください。お話しをよく理解したいので確認させてください」

「それをすることによってどんなことが得られますか？」

(7) 事例提供者が発言を行う際に注意する点

事例提供者から、「アセスメント不足で」や「そのことは聞いていないです」という発言を聞くこともあります。またその逆で、アドバイス受けた事柄は「何度も試したし、わかっている」といった発言を聞く場合もあります。司会者は、事例提供者の非言語メッセージを読み取り、事例提供者の力量に合わせて、質問や発言をする必要があります。

質問例・発言例

【自信がない様子である場合】

「〇〇さんがもしできるとしたらどんな感じですか？」

「もしそうしたらどうなりますか？」

【納得いかない様子である場合】

「とても大事なことを話し合おうとしています。」

「それをすることによってどんなことが得られますか？」

「あらためて方法を考えたいと思います。いかがですか？」

3 司会者が行うべきこと

前述のように、時間の制約の中で目的を達成し、地域ケア個別会議を意味のあるものにするためにも、司会者は開催前・開催中に行うべきことがあります。

高齢者本人の参加の有無にかかわらず、以下の項目を参加者とともに作り上げていきます。司会者はあくまでも全体をリードする役割であって、参加者の協力なくしては成り立

ちません。会議の開催前・開催中に行う事項をすべての参加者と検討し、次回に向けて再構築していきます。

(1) 開催前

地域ケア個別会議の運営方法や目的を、開催前に確認します。

資料からケースを見立て、それをもって司会者は、開催前に参加者と検討の方向性をすり合せます。

事例提供者や参加する高齢者本人は、これから開催される会議について、どんなことが起きるのだろうか、何を言われるのだろうかなど、少なからず不安を抱えて会場へ入ってきます。場の雰囲気作りや場を和ます会話により、会議の円滑な開催に向けたサポート体制を構築します。

個人情報の取り扱いについて確認することも重要です。個人情報については、第3章3(3)を参照してください。

事前資料の確認や参加者との打ち合わせや事例提供者からの事前説明により、会議の流れをイメージします。

開催前に司会者が行うべきことは、以下のとおりです。

- ・目的と目標を明確にする
- ・ケースを見立て、検討の方向性をすり合わせる
- ・場の雰囲気づくり
- ・個人情報の取り扱いについて確認する
- ・会議の流れをイメージする

(2) 開催中

まず、開始の挨拶をします。挨拶は、アイスブレイクの役割もあり重要です。次に、参加者の自己紹介を行います。高齢者本人が参加する場合、専門職の職種についての説明が理解されないことが多くありますので注意が必要です。例えば、理学療法士と作業療法士の違いは、一般の方にはわかりにくい場合が多いため、簡単でわかりやすい言葉で伝える必要があります。

司会者は会議のルールに則り、円滑に質疑応答を行うことで共通理解を促し、高齢者本人の自立を阻害している要因と背景を明確にします。明確で乗り越えやすい目標を設定し、その目標を達成するための具体的な方法及びその内容をモニタリングする方法を決めます。

また、地域課題や自立促進 要因を確認します。地域課題や自立性の促進 要因を確認の方法については第3章2(3)を参照ください。

4 司会者におけるファシリテーションのあり方

司会者は、ファシリテーションのスキルを駆使して会議が円滑かつ効率よく進行するように、話し合いを促進させます。そのために、参加者間の言動に注目し、必要に応じ話の流れを変えるなど臨機応変に対応します。

効果的なファシリテーションを行うために重要な司会者の役割は、以下の4点です。

- ・発言を引き出す
- ・発言を共有する
- ・発言を整理しまとめる
- ・話し合いをコントロールする

(1) 発言を引き出す

会議の場では、うまく話せる人ばかりではありません。特に事例提供者や高齢者本人は緊張感をもって参加しています。傾聴や質問のスキルを使い、意見を出しやすい雰囲気を作ります。参加者からの言葉は「意見の一端」です。高齢者本人の思いや表現されていない事柄を引き出します。

質問は意識の方向性を変える働きがあります。ポジティブな方向に思考を向ける質問をしましょう。

発言を引き出すポイントは、以下のとおりです。

- ・発言ポイントの明確化
- ・助言者の専門性を考慮
- ・ポジティブな方向に思考を向ける
- ・一般的な提案に対してより個を意識した質問
- ・新たな気づきを引き出す質問

【質問例】

【ポジティブな方向に思考を向ける質問】

「どうやったらうまくいくと思いますか？」

【個を意識した質問】

「下肢筋力の低下には〇〇が有効だということですが、Aさんの場合どのような方法があるでしょうか。」

(2) 発言を共有する

多くの情報は表面的にはできているように見えても共有できているとは限りません。なぜなら一度の発言では意図することをすべて伝えることが難しいからです。司会者は、他の参加者が情報や意見を共有できるよう質問していきます。

発言を共有するポイントは、以下のとおりです。

- ・ 発言の根拠を引き出す
- ・ 発言と根拠のつながりを確認する
- ・ 発言を言い換え、要約する

【 質問 例 】

【 発言の根拠（理由）を引き出す質問 】

（参加者の発言）「やってみたのですがうまくいきません」

（司会者の質問）「何がそれを妨げているのですか？」

（ 3 ） 発言を整理してまとめる

会議では、目的に沿って互いの意見を整理しながら話し合いを進めます。しかし、議論が空中戦となり、論点がずれていっていることにも気付かないまま、会議が進んでしまうこともあります。出された意見や思いを言葉のやり取りのみの空中戦にすることなく、ホワイトボード等を活用して、発言を「見える化」をします。また、話し合いの目的に合わせてポイントを決め意見を整理することで、明確な根拠に基づき結論を導き出すことができます。「見える化」し、発言を整理するためには、話し合う各ポイントの位置づけを明らかにすることも大切です。

発言を整理するためのポイントは、以下のとおりです。

- ・ 発言を「見える化」する
- ・ 話し合うポイントの位置づけを明らかにする。

（ 4 ） 話し合いをコントロールする

会議では、合意形成を図ることができるように、参加者全員に目を配り、話し合いをコントロールしていきます。会議の目的から話し合いが脱線していかないように、目的や目標を再確認したり、高齢者の意向や思い及び参加者の発言の意図を確認するためには、質問フレーズのバリエーションをどれだけ持っているかということが大切になります。話し合いをコントロールするためにはコミュニケーションスキルを駆使することが求められます。また、質問に安心して答えてもらうためにも、発言内容を受け止め認めるやり取りを繰り返します。

司会者は、話し合いを深めるために、相手に共感することで、言葉に表現されていない気持ちや事柄を引き出します。言葉に表現されていない裏側というものを共感することが大切です。共感とは、自分を相手の立場に置いてその人だったらどのような気持ちになるのか感じ取ることです。

答えを出したり、意見を出すことが、司会者の役割ではありません。発言を要約するときは、自分の中で解釈した言葉を使わず、発言者からでる言葉で繰り返すなどします。ファシリテーションのスキルを使い参加者の発言を引き出し円滑な進行を心掛けます。

話し合いをコントロールするためのポイントは、以下のとおりです。

- ・ 会議の目的から話し合いが逸れないようにする
 - ・ 目的、目標の再確認する
 - ・ 意向や想いを確認する
- ・ 話し合いを深める
 - ・ 相手の話に共感する
 - ・ 言葉にしている気持ちや事柄を明確化する
- ・ 発言を止める
 - ・ 発言を要約して受け止める
 - ・ 別の機会に発言するように促す

発言例

【参加者の発言を止めるための司会者の発言】

「お話の途中で申し訳ございません。確かに課題解決の鍵はご長女の協力にあると思います。」

「とても大切な意見ですが、まずはAさんが課題だと認識している外出の不安について話したいと思います。」

「後ほど検討できればと思います。」

5 司会者が質問する場合の留意点

司会者は質問により相手を追い詰めることがないように注意しなければなりません。すべての質問が会議にとって有効なものとなるよう常に相手に敬意をもって質問することが重要です。

1つのフレーズに幾つもの質問があると、質問されている側が何について質問されているかがわからなくなり、何を答えていいのかわかります。1回に1つシンプルに質問します。

そして、会議中は、すべての参加者の非言語メッセージに注意を払います。非言語メッセージとは、表情や態度や目線、声のスピードやボリューム・抑揚等です。これらを観察することで、非言語メッセージに現れる本音を読み解きます。

また、司会者は、参加者が発するすべての言葉を受けとめているというメッセージを参加者に伝えることも重要です。うなずきやあいづちにより、しっかり聞いているというサインを發します。さらに、開いた質問と閉じた質問の使い方を使い分けます。開いた質問をすると、話し手が主体的に話すようになります。上手に使い分け意図的に質問します。

関心の中心を相手に向けるには相手の話したいことに意識を向け、話したいことを質問してみましょう。質問しそれに対し語ることで、時には自分自身でも意識していないことに気づくこともあります。

沈黙は耐え難いものでもありますが、時には相手の沈黙に寄り添うことも必要です。考えているとき、人は沈黙します。特に高齢者本人に対しては、その考えを尊重し、沈黙に寄り添ってみましょう。寄り添うことで、沈黙の後、しっかり考えた言葉が表明されることが期待されます。

結論は高齢者本人が決めるものです。高齢者本人が、自己決定の感覚を持ち帰ることで、継続的な行動につながります。また、参加者は、結論を急がない、結論は高齢者本人が決めるものという感覚を持つことが重要です。

司会者が質問する場合の留意点は、以下のとおりです。

- ・一度の質問は1項目
 - ・非言語メッセージに注意を払う
 - ・受け止めているというメッセージを伝える（頷き・相槌）
 - ・開いた質問と閉じた質問の使い方を工夫する
- 関心の中心を相手に向ける
- ・相手の沈黙に寄り添う
 - ・結論を急がない

質問例

【開いた質問】

「皆さんの良い方法を聞かせてください」

【閉じた質問】

「この方法でやってみますか？」

「この方法でできそうですか？」

6 高齢者本人が参加する場合の留意点

高齢者の発言が具体性に乏しいとき、事例提供者による資料の補足があっても正確に理解することが難しい場合があります。

このような場合、高齢者本人の発言に「省略、歪曲、一般化」が起きていることがあります。

「省略」の例として、自分の言いたいことだけ言うため本当に大切な部分が抜け落ちたり、大切な情報の一部だけを話し始めるなどがあります。

また、「歪曲」とは、独自の言葉で表現されることです。「どうせやっても結果は出ないよ」と言われると、一瞬、助言する側もハッとさせられます。そのような時は、「いい結果とは具体的にどういうことですか」というように、省略された空白の部分を埋めていく質問をします。また、「歪曲」が起きている場合は、「なぜ、結果が出ないと思うのですか」など高齢者本人の発言の根拠を探します。

「一般化」の例としては、「みんなもやっている」、「全ての人がそう思っている」などの発言があります。「みんな」、「全て」とは、どういうことなのか、その欠落した部分を質問していきます。「一般化」では、質問により発言の内容を具体化していきます。

質問例

【「省略」の場合】

(高齢者本人の発言)「頑張ってますから」

(司会者からの質問)「何を、どのくらい、どんなふうに、いつ頃から？」

【「歪曲」の場合】

(高齢者本人の発言)「やってもいい結果は出ないよ」

(司会者からの質問)「いい結果とはどういうことですか？」

【「一般化」の場合】

(高齢者本人の発言)「みんなもやってる。すべての人がそう思ってる」

(司会者からの質問)「みんな？すべて？」

また、テレビや雑誌等からたくさんの情報を得ている高齢者もいます。そのため、知識が多く助言者を困らせてしまうこともあります。

「自分はよくわかっている」、「これまでやってきているけれども、どうせ体重は減らないから食事を減らしたって無理だろう」など根拠のない決めつけをする場合もあります。

このような場合は、ほかの情報も取り入れる必要性を認識してもらうため、様々な質問フレーズを使って、意識の方向性を変化させるよう心掛けます。

質問例

(高齢者本人の発言)「やっても変わらない」

(司会者からの質問)「もし〇〇さんの望む何になれるとしたら、ほかの方法を考えてみるのはいかがですか」

(高齢者本人の発言)「よくわかっている、やっても変わらない」

(司会者からの質問)「もしAさんの望む〇〇になれるとしたら、ほかの方法も考えてみるのはいかがですか？」

「何がAさんを止めているのですか？」「AがBを意味するのですか？」