

**チーム力を高める AAA 多機関ケースカンファレンス  
ーインタビュー調査報告書ー**

2019 年 7 月

安心づくり安全探しアプローチ研究会

# 目次

1. シート開発のねらいと有用性検証の方法
  - 1) 開発のねらい
  - 2) 検証の方法
2. 質的分析の対象者・分析方法
  - 1) 対象者
  - 2) 分析方法
- 3 分析結果：AAA 多機関ケースカンファレンスに関する研修参加者の評価
  - 1) 効果的なチームアプローチ展開への寄与
  - 2) 【新しい視点・方法の学び】
  - 3) 【情報・認識の共有】
  - 4) 【負担感の軽減・心理的サポート促進】
  - 5) 【異なる認識の理解と共有】
  - 6) 【意見の出し合いが可能】
  - 7) 【実行可能な支援プランの作成】
4. まとめと結論

- 資料1 インタビュー調査結果：コーディング表  
資料2 AAA 多機関ケースカンファレンス・シート  
資料3 インタビューガイド/質問紙調査

## 1. シート開発の目的と検証方法

### 1) 開発の目的

「はじめに」でも述べたように、虐待事例を初めとする複合問題事例（支援困難事例）には、多様な機関の専門職や実務者によるチームアプローチで支援していきます。

チームアプローチとは、問題認識・支援方針・支援方法等に関して異なる意見を提示する可能性のある、多様な機関の専門職や実務者が、当事者への支援という共通目標の下、建設的な意見交換・意見調整を行い、みなで合意した支援プランを実施していくもの、と言えます。このチームアプローチを創り出していく場がケースカンファレンスです。

このチームアプローチが効果的に行われるか否かを左右すると考えられる要因には、①多様な機関の専門職・実務者の相互理解や信頼、②それら専門職・実務者たちの複合問題事例に対する「支援困難感」や「対処困難感」の程度、③かれらの時間資源やそこから来る物理的・心理的ゆとりの程度、などがあります。

相互理解や相互信頼があれば、それぞれの異なる意見や判断についても、よく耳を傾け、その異なる理由や根拠を理解しようとするでしょう。そして、それぞれの違いを踏まえた上ですり合わせを行うことができます。その反対で、相互理解や相互信頼が不十分であれば、相手の話を聴き理解しようとする姿勢が乏しくなり、意見を主張し合う、あるいは、安易に妥協してしまうといったことになりかねません。

複合問題事例に対する「支援困難感」や「対処困難感」といった否定的な感情が強い場合も、さまざまな意見を受け止め、話し合っていく余裕は乏しくなりがちです。逆に、「支援困難感」、「対処可能感」の程度が小さければ、互いの意見に耳を傾け、どうしたらよいか知恵を出し合っていけるでしょう。

チームアプローチ実施の核となるケースカンファレンスが、こうした「支援困難感」、「対処可能感」を多少なりとも緩和し、参加者の相互理解や信頼感を向上する場であれば、そこに、相互信頼・相互支援というチームワークが醸成される可能性があります。そして、それはチームの課題である支援プラン、すなわち、支援方針と支援方法の検討・確認というタスクワークを推進し、タスクワークの進展はさらにチームワークを発展させる、といった良循環、つまり、効果的なチームアプローチが進展する可能性が出てきます。

私たちはこのように考え、ケースカンファレンスをこうした場にするために、AAA 多機関ケースカンファレンス・シートを作成しました。

効果的なチームアプローチによる支援は、支援プランの目標達成とメンバーの充足感・達成感をもたらす可能性が高いはずですが、しかし、虐待事例を初めとする複合問題事例では、効果的なチームアプローチによる支援が行われたとしても、種々の事情によってすぐに状況改善や問題解決が見られない場合も少なくありません。また、ときには、予想外の事態が起きて状況や問題の悪化さえ起きてしまうおそれもあります。しかし、仮にそうであったとしても、効果的なチームアプローチを行っていたならば、メンバーに一定の充足感・達成感

をもたらす可能性はあります。

## 2) シートの構成

本シートは、セクション1から12までの12個のセクションから構成されています。

12のセクションは、つぎの5つのパートにまとめることができます。

- <①導入部分>：セクション1「本日話したいこと（心配ごと・困っている点）」  
セクション2「ジェノグラム・エコマップ」、セクション3「支援経過」
- <②利用者理解>：セクション4「本人・家族のできていること・悪くないこと」  
セクション5「本人・家族の困ったこと・心配なこと」
- <③支援者の関わり方分析>：セクション6「支援者のうまくいった関わり方」  
セクション7「支援者のうまくいかなかった関わり方」
- <④未来の方向性についての話し合い>：セクション8「本人・家族の望み」  
セクション9「9-1 安全像、9-2 安全到達度」
- <⑤今後の取組みと見通しの確認>：セクション10「今後の取組みアイデア」  
セクション11「見通し」  
セクション12「現時点でのプラン」

カンファレンスでは、このパートの順に従い、各セクションを実施していきます。ファシリテーションの進め方は、『チーム力を高める AAA 多機関ケースカンファレンス』（瀬谷出版）のⅡ部に、「ファシリテーション・ガイド」として掲載しています。

## 3) 検証の方法

本シートを活用したケースカンファレンスが、参加者の「支援困難感」、「対処可能感」を多少なりとも緩和し、参加者の相互理解や信頼感を向上させることを通して、効果的なチームアプローチに貢献するのかどうか、私たちは、本シートの有用性を検証する作業を行いました。

その方法は二つです。一つは、本シートを活用して行ったケースカンファレンス研修の際に実施したアンケートの自由記述欄の分析、もう一つは、本シートを活用して実際の事例に関するケースカンファレンスを実施した専門職に対するインタビュー調査の分析です。

前者の結果は、『AAA 多機関ケースカンファレンスの有用性評価—研修後アンケート調査結果報告書—』（AAAのHPに掲載）に記しています。

後者は、実際の複合問題事例に本シートを活用してケースカンファレンスを実施した専門職に対するインタビュー調査で、当該事例の関係者によるカンファレンス体験そのものの感想や評価を尋ねたものです。電話インタビュー調査（一部、代替としてアンケート調査を実施）に応じて下さった方々は、みなさん、少なくとも1回は私たちのケースカンファレンス研修に参加して下さった方々です。シートを開発した立場にある者からのインタビュ

一ですので、否定的なことはいいにくい、ということはあったかもしれませんが、シートの改善点などもご指摘いただけましたので、みなさん、本音でお話しいただけたのではないかと考えています。

調査にあたっては、関東学院大学「人に関する研究倫理委員会」の承認を得ました（承認番号 H2016-2-7）。調査実施の際には、事前にインタビュー・ガイドを送付し、了解の得られた方にインタビューさせていただきました。質問は、もっぱらシート活用に関する質問とし、事例については大まかな概要を教えていただいた後、ケースカンファレンスの目的がわかる程度の質問をするにとどめるなどしました。また、答えたくない質問には答えなくてよいことを事前にお伝えするなどの倫理的配慮を行いました。

本報告書は、このインタビュー調査の質的内容分析の結果を紹介するものです。なお、『チーム力を高める AAA 多機関協働ケースカンファレンス』（瀬谷出版、2019 年）の IV 部に、本報告書の概要を掲載しています。

## 2. インタビュー調査の方法と分析方法

### 1) 調査の方法と対象者

調査方法は、電話による半構造化インタビューです。AAA 多機関ケースカンファレンスを実施したファシリテーターやカンファレンス参加者のみなさんのご協力を得て実施しました。インタビューでは、インタビュー・ガイドに沿って、「ケースカンファレンス実施の日時や参加者」、「カンファレンスで扱った事例のタイプやカンファレンスの目的」、「AAA シート活用カンファレンスの感想・満足した点・印象に残った点」、「カンファレンス後の参加者間のコミュニケーションや協働の状態」「AAA シートに関する意見やコメント」について尋ね、自由に答えてもらいました。調査の実施時期は、2016 年 10 月～2018 年 11 月です。

調査対象となっていたいただいた方々のうち、ファシリテーターを務めた人はみな、AAA 多機関ケースカンファレンスの研修を受講した人たちです。私たちは、研修終了後、研修参加者に本調査への協力を口頭と文書で依頼しました。協力していただいた方々の多くは、これに応じて、AAA 多機関ケースカンファレンスを実施したと自発的に連絡してきてくれた人たちです。この他、私たちのこれまでの研修に複数回参加したことがわかっている人たちにも依頼したところ、一部の人から協力を得ることができました。インタビューすることができた参加者のみなさんは、いずれも、ファシリテーターが私たちの依頼を受けて、インタビュー協力の承諾をとってくれた人々です<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> AAA シートを開発した私たちがインタビューすることで、協力者のみなさんが AAA 多機関ケースカンファレンスについて否定的な感想や意見を述べにくいことは想像がつきます。ですが、そもそも、自発的に協力を申し出たファシリテーターや、そのファシリテーターからの依頼を受けて協力を承知した人たちですので、インタビュー前から、ていどの差はあれ、このカンファレンス方式を肯定的に評価している人たちでした。

インタビュー対象者は延べ60名で、そのうち、ファシリテーターは20名、参加者は40名です。インタビュー時間は最短で10分、最長で45分でしたが、できるだけ仕事のじゃまをしないよう、おおむね、20分前後でインタビューを終えるようにしました。カンファレンスで扱った事例については、どのようなタイプの事例かなど、おおまかな情報を得るにとどめました<sup>2</sup>。

調査開始当初、インタビューは受けられないが、アンケート調査なら協力するという方もいたため、インタビューガイドの項目と同じ質問項目を記したアンケート用紙を作成し、これに記入してもらう方法も採用しました。アンケート調査の協力者は延べ16名。そのうち、ファシリテーターは7名、参加者は9名でした。

以上の結果、調査対象者が参加したケースカンファレンス事例の実数は27例ですが、インタビューとアンケートの調査対象者数は、延べ人数で76名となりました<sup>3</sup>。

調査対象者の所属と職種、資格は、**図表1**の通りです。

図表1 調査対象者の所属機関			
	インタビュー対象者	アンケート調査対象者	計
ファシリテーター	20	7	27
参加者	40	9	49
計	60	16	76
役所・保健所・基 包括・基幹相談支 ター等	22	10	32
委託型地域包括	20		20
居宅介護	9		9
訪問介護・通所イ 訪問看護	4		4
相談支援センター	2	4	6
特養、障害者施設等	3	2	5
計	60	16	76
CW, SW, PSW, 相談支援員、生活	35	16	51
CM	11		11
PHN	5	1	6
NS	4		4
サ責、管理者他	4		4
計	59	17	76

注:CW:ケースワーカー、SW:ソーシャルワーカー(社会福祉士、  
保健福祉士)、CM:主任ケアマネジャー、NS:保健師  
NS:看護師、サ責:サービス提供責任者

<sup>2</sup> この調査研究については、関東学院大学人に関する研究倫理審査委員会の承認を得ています。

<sup>3</sup> これは、協力者のうち、少なからぬファシリテーターが、参加した複数のケースカンファレンス事例について答えてくれたことと、1ケースカンファレンス事例について、ファシリテーターと複数の参加者が答えてくれたことによります。

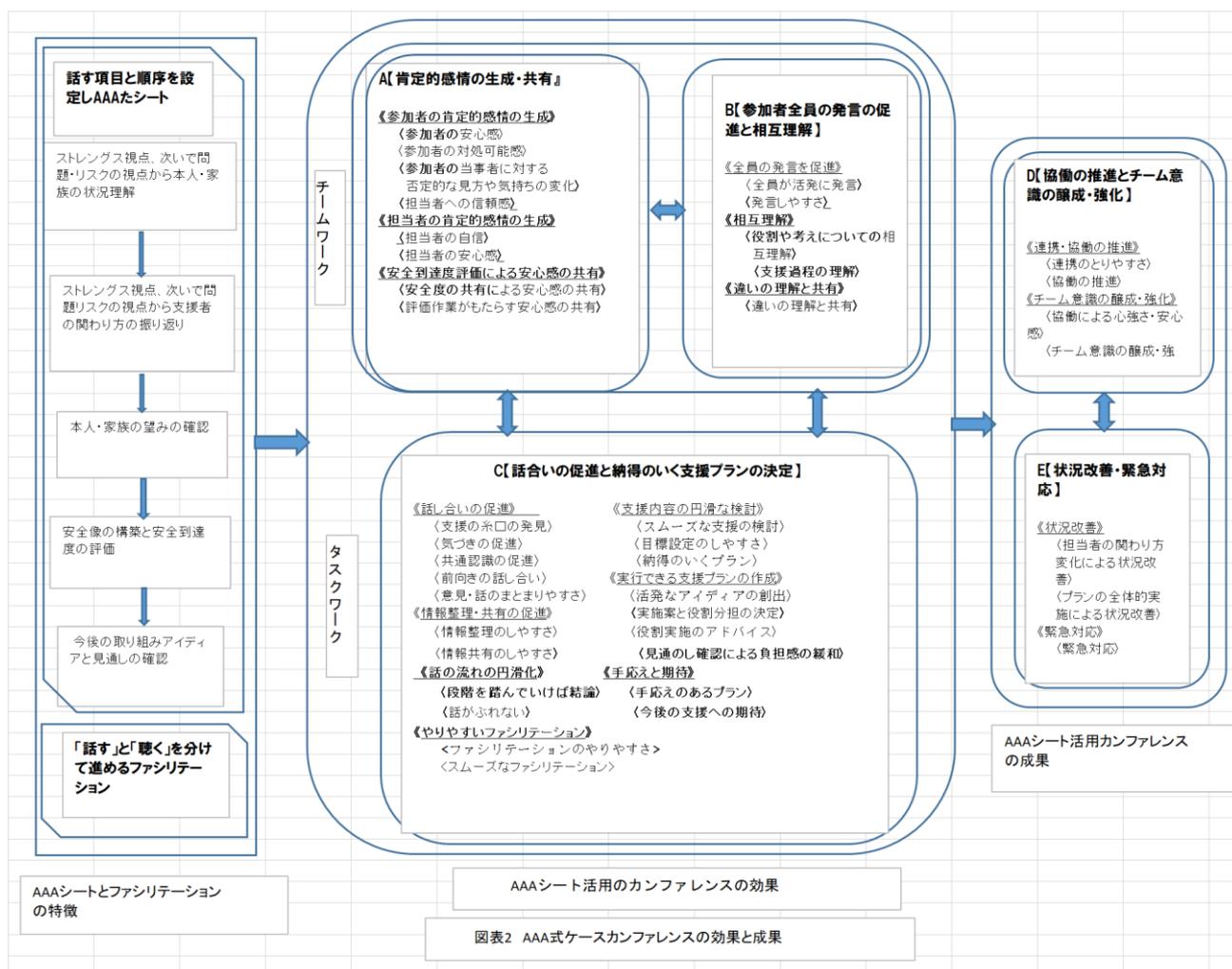
## 2) 分析方法

主に、「AAA シート活用カンファレンスの感想・満足した点・印象に残った点」、「カンファレンス後の参加者間のコミュニケーションや協働の状態」を尋ねた回答に焦点を当て、本シート活用のメリット、意義、成果、効果といった意味合いで語られている内容で類似のものをまず、コード化しました。そして、類似のコードをサブカテゴリーに、さらに、類似のサブカテゴリーをカテゴリーにまとめました。これら一連のコーディング作業は、私たち共同研究者の間で協議を通して実施しました。

## 3 分析結果：AAA 多機関ケースカンファレンスの効果

### 1) 効果的なチームアプローチ展開への寄与

この作業を通して、図表 2 に 〈 〉 で示す 40 のコード、《 》で示す 17 のサブカテゴリー、【 】で示す 5 つのカテゴリーが生成されました。



5つのカテゴリー、すなわち、A【肯定的感情の生成・共有】、B【参加者全員の発言の促進と相互理解】、C【話合いの促進と納得のいく支援プランの決定】、D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】、E【状況改善・緊急対応】は、図に示すように関連しています。

つまり、「話す項目と順序を設定したAAAシート」に沿い、AAA多機関ケースカンファレンスの原則のひとつである、「『話す』と『聴く』を分けて進めるファシリテーション」でカンファレンスを行うことにより、参加者間のチームワークと呼んでよい、A【肯定的感情の生成・共有】とB【参加者全員の発言の促進と相互理解】が相互に関連しながらもたらされ、それらが、参加者間のタスクワークと呼べる、C【話合いの促進と納得のいく支援プランの決定】をもたらしています。もちろん、このタスクワークの推進は、AやBのチームワークの進展に影響を及ぼしていると考えられます。

そして、こうしたチームワークの進展とタスクワーク推進を通して、D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】とE【状況改善・緊急対応】という結果が生まれていると考えることができます。D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】とE【状況改善・緊急対応】は、カンファレンスの終了後に改めて意識されたり、カンファレンスで合意したことを実施することによって起きています。ですから、これらは、AAA多機関ケースカンファレンス実施による成果と言ってよいでしょう。

では、これらを順に、サブカテゴリーやコードにまで下りて、具体的に見ていきます。

## 2) A【肯定的感情の生成】

これは、《参加者の肯定的感情の生成》、《担当者の肯定的感情の生成》、《安全到達度評価による安心感の共有》の3つをまとめたものです。

### 《参加者の肯定的感情の生成》

参加者たちの間に生まれたという肯定的感情には、〈安心感〉や〈対処可能感〉、当初持っていた〈当事者への否定的な見方や気持ちの変化〉、事例の主たる〈担当者への信頼感〉が含まれます。これらは、主にストレングス視点による、本人・家族のアセスメントや支援者の関わり方の振り返りを通してもたらされています。

インタビュー協力者たちの発言（以下、データと呼びます）を紹介します<sup>4</sup>。

〈参加者の安心感〉：「マイナスの点じゃなくて、現在安心してできていることなんかをかなり掘り下げるので、むずかしい点だけではなくいい点も出てくるので、関わる側にとってみても安心できる。」(No1-6.市高齢者支援課ワーカー)

〈参加者の対処可能感〉：「先が見えないケースと思っていた。でも、(本人のできるこ

---

<sup>4</sup> 以下のデータは、インタビュー結果やアンケートの自由記述から抽出したものです。「」の後の最初の数字は、事例番号を表しています。枝番号は、その番号の事例についてカンファレンスを実施し、インタビューに協力した人を表しています。1番はファシリテーターを務めた人、2番以降は参加者です。

と、好きなことが) 確認できて、なんとなくやっていけば、なんとなくかなるんじゃないかという気持ちになった。」(No3-3.デイサービスセンター長)

〈当事者への否定的な見方や気持ちの変化〉:「いいところを見ていくのは、心配なこと、悪いところに目を向けてきたので新しい感じがした。こういうのだとお客様への気持ちが違ってくる。」(No5-3.訪問介護事業所サービス提供責任者)

〈担当者への信頼感〉:「力のあるケアマネだとはわかっていたが、それでも夫婦双方への対応をやるのは困難だと思っていた。けれど、いろいろなアプローチをやっていてくれるのだとわかって安心した。こちらとしても安心して関われるということが確認できた。」(No1-4.市保健師)

### 《担当者の肯定的感情の生成》

主たる担当者が持つことができた肯定的感情というのは、〈自信〉と〈安心感〉でした。

〈担当者の自信〉:「事例提供者自身も気づいていたかもしれないが、よかったと評価してよいことなのか、不安だったところを、周囲からよかった、よくやっていると言われて、自分でもプラスに振り返ることができ、自信につながったと思う。」(No16-3.居宅ケアマネ)

〈担当者の安心感〉:「ケース提出者の表情が当初緊張で硬かったが、終盤には明るい表情になっていた。前向きな意見や方法の提案が得られたこと、責められない環境であったことが影響したのではないかと思う。」(No12-1.障害者福祉センター相談支援専門員)

〈担当者の安心感〉は、カンファレンスの終盤で、実施可能なプランが提案されたことなどによっても生まれています。

### 《安全到達度評価による安心感の共有》

これには、〈安全度の共有による安心感の共有〉と、〈自由に語れるという安心感の共有〉が含まれます。

〈安全度の共有による安心感の共有〉:「こういう事例ってその場で決めてからも本当に安全なのかなとか、大丈夫かというのが拭いきれなかったと思う。ただ、みんながこの辺なら安心、安全なんだねっていうところが共有できると、ちょっと安心できるなというのがある。いままでやってきたことが間違いじゃなくてよかったことも確認できたし、先が見通せないとすごくモヤモヤするが、このとおりにやっていけばいいんだということが確認できれば、それはそれで仕事に対して

の安心感も出てくる。」(No1-1.地域包括社会福祉士)

〈自由に語れるという安心感の共有〉:「自分の視点、価値観が大事にされている、そういう雰囲気があって、自由な感じで出せる。自分と違う人の意見もそうかと受け止められるし、参加者同士が安心して考えられる。」(No25-3.地域包括社会福祉士)

こうした安心感を中心とする肯定的感情は、カンファレンスの場をよい雰囲気のものにし、参加者の自発的な発言や他者の話の積極的な傾聴を促したり、参加者の相互信頼を醸成・強化していくと考えられます。

### 3) B【参加者全員の発言と相互理解の促進】

これは、《全員の発言を促進》、《相互理解》、《違いの理解と共有》の3つを合わせて表現したものです。

#### 《全員の発言を促進》

カンファレンスにおいて、〈全員が活発に発言〉できたこと、また、カンファレンスで〈発言しやすさ〉を感じることができた、という意味です。

〈全員が活発に発言〉:「カンファレンスで発言する人はいつも固定してしまいがちだが、小さなアイデアでも出してもらおうという方式のカンファレンスなので、全員が参加できる雰囲気になる。」(No15-1 市高齢者福祉課ワーカー)

〈発言しやすさ〉:「これに関して意見を言ってください、というふうに言われると、とても整理ができて、こちらとしては話しやすかった。」(No1-9.訪問看護ステーション看護師)

#### 《相互理解の促進》

これには、〈役割や考えについての相互理解〉と〈支援過程の理解〉のふたつの意味があります。全員が活発に発言し、相互によく聴くことでもたらされています。

〈役割や考えについての相互理解〉:「やってみて、それぞれが何をやっている、どう考えているかがわかりやすかったという感想は出てきた。」(No18-1.地域包括社会福祉士)

〈支援過程の理解〉:「ここをこういうふうに行っているということを担当者がいうことで、担当者以外の人たちにも、それが分かってもらえたと思う。それは(同じようなことを言っている)カンファレンスを行うことで、伝わった、理解してもらえたという感じ。」(No25-4.保健所精神保健福祉士)

## 《違いの理解と共有》

これは主に、安全到達度を評価する場面でもたらされています。

〈違いの理解と共有〉：「現時点の安全ラインをそれぞれが出し合って話し合ったとき、点数はバラバラだったけれども、それぞれの話聞いて、そう言われればそうだよね、ということがわかった。相手の言うことを理解して共有できた。違うことで対立するのではなくて、同意の上で、じゃあ、それが必要だからやってみようということに。」  
(No23-2.基幹型相談支援センター社会福祉士)

こうした〈違いの理解と共有〉に関するデータは、すべてのコードのなかでもっとも多いものでした。安心安全のイメージを語ることや、安全到達度を評価すること自体が、新鮮であったという面もあると思いますが、そのイメージや評価の点数、その理由に関する機関・職種・個人の違いを改めて認識し、納得できたことが、強く印象に残ったようです。

この〈違いの理解と共有〉を含む B【参加者全員の発言と相互理解の促進】は、A【肯定的感情の生成】とともに、参加者間の協力意識の土台づくりを促進し、相互信頼を育むことを通して、C【話合いの促進と納得のいく支援プランの決定】に影響を与えていくと考えられます。

### 4) C【話合いの促進と納得のいく支援プランの決定】

これは、《話合いの促進》、《情報整理・共有の促進》、《やりやすいファシリテーション》、《話の流れの円滑化》、《支援内容の円滑な検討》、《実行できる支援プランの作成》、《手応えと期待》をまとめたものです。これらはみな、カンファレンスの目的を達成するための作業、つまり、タスクワークに関連する事柄です。

#### 《話合いの促進》

これには、〈支援の糸口の発見〉、〈気づきの促進〉、〈共通認識の促進〉、〈前向きな話合い〉、〈意見・話のまとめやすさ〉が含まれます。このうち、発言数が多かった、〈支援の糸口の発見〉と〈気づきの促進〉について、データを取り上げます。

〈支援の糸口の発見〉：「プラスのところを言っていくと、ふだん見えなかったところがでてきて、それならそこをサポートすればよいのでは、と話し合いの流れがスムーズになり、対策のアイデアが出やすくなる。」  
(No3-2.地域包括主任ケアマネ)

〈気づきの促進〉：「どうしても、息子さんの面、悪いところだけが目につく。ひとりで考えていたのでは、そこだけみてどうやって改善していけばいいのかという考えに陥ってしまったと思う。でもできているところやっているところをみなさんが言ってくれた。自分では考え

なかったところができた。(No26-1.地域包括社会福祉士)

### 《情報整理・共有の促進》

これには、〈情報整理のしやすさ〉と〈情報共有のしやすさ〉が含まれます。

〈情報整理のしやすさ〉:「情報をもっている人も多かったが、シートがあったので整理でき、頭の整理できた感じがする。情報を整理することで、今後の方針を考えやすくなったと思う。(No1-5.市高齢者福祉課ワーカー)」

〈情報共有のしやすさ〉:「目に見える形にして、ひとつずつやっていったことで、それぞれの情報が共有され、ゲームじゃないけれど、今やっていることがわかったことがよかった。」(No10-1.地域包括看護師)

### 《やりやすいファシリテーション》

シートに沿って進めていけばよいということで、ファシリテーター自身が、〈ファシリテーションのやりやすさ〉を感じています。また、それを見ていた参加者たちは、ファシリテーターによる〈スムーズなファシリテーション〉に満足しています。

〈スムーズなファシリテーション〉:「テンポよくカンファレンスが進められて、終了後にスッキリとケースが落ちた感覚があった。」(No6-4.障害者相談支援センター相談支援専門員)

### 《話の流れの円滑化》

〈段階を踏んでいけば結論〉に至ることや、〈話がぶれない〉でカンファレンスを進行することができるということです。

〈段階を踏んでいけば結論〉:「このシートを使ってやったら、話しているだけでなんとなく先が見えてくる。結論を出そうとしなくても自然にでてくる。ふだんは、問題はなに、どう解決すればよい、ということをやっているけれど、これだと外部を埋めていくと、真ん中のところがうまっちゃった、という感じ。」(No3-3.デイサービスセンター長)

〈話がぶれない〉:「項目ごとに話し合っていけるので、行ったり来たりすることがない。」(No5-1.地域包括社会福祉士)

### 《支援内容の円滑な検討》

これには、〈スムーズな支援の検討〉、〈目標設定のしやすさ〉、〈納得のいくプラン〉という3つが含まれます。

〈スムーズな支援の検討〉:「なにが安全かの認識をしてからだったので、今後の支援の検討はスムーズにできた。」(No1-8.訪問介護事業所サービス提供責

任者)

〈目標設定のしやすさ〉:「医療職などはゴールもその評価基準も決まっているが、ケアマネの仕事は評価基準が定まっておらずつらい。その意味で、今度のシートは、安心・安全像が何かというゴール設定がしやすいので、先のイメージがもちやすい。それについて何をすればよいかを考えることができる。」(No16-3.居宅ケアマネ)

〈納得のいくプラン〉:「この数字なら、いまずぐ変化させるといより、これでしばらくやっていけばいいんだ、ああそうなんだ、と了解ができる」(No1-4.市保健師)

### 《実行できる支援プランの作成》

これは、今後の取り組みアイデアを出し合い、その見通しについて話し合うことでもたらされる〈活発なアイデアの創出〉、〈役割分担の決定〉、〈役割実施のアドバイス〉、〈見通しの確認による負担感の緩和〉を指します。

〈活発なアイデアの創出〉:「安心像も完璧でなくていい、プランもスモールステップでよくて、とりあえずこれをやってみようかとか、うちはこれができるそう、これならできる、と自発的に意見がでる。スモールステップなんだけど解決できるんだと。」(No23-1.市総合相談室精神保健福祉士)

協力者たちが印象に残ったこととして多くあげたことのひとつが、〈役割分担の決定〉に関することでした。

〈役割分担の決定〉:「今後のことについて、いくつかあがってきて、役割分担ができた。まず、通院から往診に切替えることと特養申し込みは包括が、デイでは観察して情報をケアマネに。そしてケアマネから包括へ連絡。ショート利用はケアマネが家族に提案する。こうなったときどうする、ということで、ケアマネは、包括はどうするか、その対応についてもはっきりとまとまったのがよかった。」(No16-1.直営地域包括社会福祉士)

取り組みアイデアは多くの場合、すぐに実行できるプランとして受け止められていましたが、その見通しを確認することが改めて重要であることを認識できる発言もありました。

〈見通しの確認による負担感の緩和〉:「長男のできていること、いいところを尊重して関係性を築き、よりよい支援を、ということになった。そのところで、自分のなかに違和感があって、違和感が残るということをやったら、ファシリテーターが『それは無理しないで、心の整理をし

てからやってください。』と言ってくれたので、気は楽になった。担当している人の精神状態もフォローするということはある。』(No26-2.居宅ケアマネ)

#### 《手応えと期待》

〈手応えのあるプラン〉を確認でき、〈今後の支援への期待〉がもてるということです。

〈手応えのあるプラン〉:「多くの関係者が関わっているところだったので、関わり方の統一と改善点なんかもみなさんで統一できたので、支援にはとても役立つと思うし、実際にうまくいくと思う。(No1-6.市高齢者支援課ワーカー)

〈今後の支援への期待〉:「支援内容が具体化されているので、行き詰まり感が消え、うまくいきそうな気がする。」(No4-3.障害者支援施設生活支援員)

以上のことから、AAA 多機関ケースカンファレンスは、参加者間に安心や自信という肯定的感情を生成することを通して全員の発言を促し、チームワークとして重要な相互理解や相互信頼を生成・強化した、また、このチームワークが参加者間の話し合いを促進し、納得のいく実行可能な支援プランの作成というタスクワークの進展を可能にした、とすることができそうです。

こうしたチームワークとタスクワークがもたらした成果と言えるものが、D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】とE【状況改善・緊急対応】です。

#### 4. 分析結果：AAA 多機関ケースカンファレンスの成果

##### 1) D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】

これは、《連携・協働の推進》と《チーム意識の醸成・強化》をまとめたものです。

##### 《連携・協働の推進》

これには、カンファレンス終了後、参加した機関間で連携がとりやすくなったという〈連携のとりやすさ〉と、当該事例への共同対応がより積極的に行われるようになったという〈協働の推進〉のふたつが含まれます。

〈連携のとりやすさ〉:「明確な話し合いができたので会議後の電話連絡などのときに、確認や連絡がしやすく、コミュニケーションが取りやすかった。それまで情報共有はほとんどなされてなかったので、みんなで情報共有したことがすごく大きかった。前よりはお互いになにをやっているとかどこまでいったかとか、そういうことの情報を知りやすくなった。(No17-1.直営地域包括社会福祉士)

〈協働の推進〉:「顔を合わせたときに進捗状況の確認や、担当者へのフォローも入る

ようになった。さらに区の高齢者分野と障害者分野のそれぞれの情報交換が増えた。(No9-1 地域包括主任ケアマネ)

### 《チーム意識の醸成・強化》

AAA 多機関ケースカンファレンスをやったことで、〈協働による心強さ〉が生まれ、〈チーム意識の醸成・強化〉がなされたということです。

〈協働による心強さ〉:「問題が多いご家庭なので、行政も含めていろんなところに関わることによって、解決策がいろいろと見いだせるのではないかと考えていて、心強い。とくに今後、何かあったときに。」(No1-7. 居宅ケアマネ)」

〈チーム意識の醸成・強化〉:「あれをやることによってチーム意識っていうのはできてくる。やっぱりひとつのシートをみんなで話し合いながら完成させていくっていうことで、チーム意識っていうのはすごくできるっていう効果があると思う。」(No1-6.市高齢者支援課ワーカー)

## 2) E【状況改善・緊急対応】

これは、AAA 多機関ケースカンファレンスのあと、みなで合意したプランを実施していくことで、状況により変化が起きたという《状況改善》と、合意したプランに従って緊急時には速やかな対応ができたという《緊急対応》のふたつを指します。

### 《状況改善》

これには、〈担当者の関わり方の変化による状況改善〉と〈役割分担による状況改善〉が含まれます。

支援者たち、とくに主担当者は、関わり方に関する新しいアイデアを取り入れた対応を試みることで、状況改善やそれにつながる変化を引き出しています。

〈担当者の関わり方の変化による状況改善〉:「カンファレンスの翌週、本人に会った。会うとき、話し合ったことを意識しながら対応ができた。事前準備ができた。カンファレンスが活かされたという感じ。本人の話す内容が少し変わったような気がした。自分の捉え方が変わったのかもしれないが、今まで、家族に優先的に話を聞いていたけれど、本人の話を重点的に聞くようにした。それで本人もいろいろな話をしてくれた。面接としては、これまでと同じだけれど、内容が深まったというか、広がった。」(No27-2.基幹型相談支援センター精神保健福祉士)

支援プランには、支援者の関わり方以外にも、サービスの利用など、多様なアイデアが含まれています。それらを役割分担によって実施した結果が、〈役割分担による状況改善〉

です。

〈プランの全体的実施による状況改善〉：「ケアマネが今後とるべき対応を細かく決めたことで、CMの動きが以前よりはスムーズになり、地域包括も一緒に訪問・面接などの支援を行いながら、ショートステイから施設入所へと順調に対応が進んだ。」(No15-1.市高齢者福祉課ワーカー)

#### 《緊急対応》

安全到達度評価の結果が全体的に低く、緊急事態が想定されるため、その対策を支援プランのなかに組み込んでいた、その結果、カンファレンス終了後の緊急事態の際に、迅速に対応できたということです。

〈緊急対応〉：「あざが見られることもなく比較的落ち着いた状態が続いていたが、再びあざを発見されたデイから連絡が来たので、(カンファレンスによる合意の通り)すぐにショートステイ入所となった。」(No5-1.地域包括社会福祉士)

#### 5. まとめ：チーム力の向上に貢献

AAA 多機関ケースカンファレンスを日常の実践のなかで実施した専門職に対するインタビュー等調査の結果を分析したところ、以下のことが明らかになりました。

AAA 多機関ケースカンファレンスは、A【肯定的感情の生成・共有】とB【参加者全員の発言の促進と相互理解】というチームワークの生成・強化をもたらし、C【話合いの促進と納得のいく支援プランの決定】というタスクワークを推進すること、また、そうしたチームワークとタスクワークを通して、D【協働の推進とチーム意識の醸成・強化】とE【状況改善・緊急対応】という成果をもたらす。

AAA 多機関ケースカンファレンスの研修後に実施したアンケート調査（回答者 580 名）の自由記述分析の結果でも、本カンファレンスの疑似体験を通して以下のような効果が生まれることが明らかになっています。

ストレングス視点で本人・家族の状況をアセスメントしたり、支援者の関わりを振り返ることで、【負担感の軽減・心理的サポートの促進】という情緒面での肯定的変化が生じたり、シートやホワイトボードをみなで見ながら情報を書き込んでいく作業を通して、事例や支援経過の【見える化による情報・認識の共有】が可能となる。そして、これらのことを通して創出された場の共有感覚や安心できる場という共通感覚の下、全員が安心して発言し、他者の話をよく聴くことによって、参加者それぞれの視点や価値観、認識の異同に改めて気づき、理解するという【異なる認識の理解と共有】が可能となる。また、その場は発言しやす

いことで、プラン作成に関する【意見の出し合い】も容易になる。そして、カンファレンスの前半から始まっているプラン作成に役立つ発見や話合いも作成のその下地づくりとなつて、最終的な【実行可能なプランづくり】を可能にする。

以上のことから、AAA 多機関ケースカンファレンスの研修に参加し、カンファレンスの疑似体験をした人たちと、実際の事例について本カンファレンスを実施した人たちは、本カンファレンスの効果に関して、ほぼ同様の評価を行っていると言ってよいでしょう。

つまり、AAA 多機関ケースカンファレンスは、複合問題事例へのチームアプローチを行う、多機関・多職種から成るネットワーク型チームのチーム力を高めることに貢献する、ということです。

## 資料1. インタビュー調査結果：コーディング表

資料1 インタビュー調査結果:コーディング表			
カテゴリ	サブカテゴリ	コード	データ
		〈参加者の安心感〉	・これでいいのか不安があったかこれを確認することでこの点は大丈夫と思え、安心できる。(No1-2)・最初にできていることを確認する点がいいと思った。虐待ケースだとしてもきまかなることが先になりがち。でもストレスが確認できると安心。(No1-3)・マナスの点じゃなくて、現在安心してできていることなんかもかなり振り下げるので、むずかしい点だけではなく、いい点も出てくるのに関わる側にとってでも安心できる。(No1-6)
	〈参加者の肯定的感情の生成〉	〈参加者の対処可能感〉	・先が見えないケースと思っていた。でも。(本人のできること、好きなことが)確認できて、なんとなくやっていけばなんとかなるんじゃないかという気持ちになった。(No3-3)
		〈当事者に対する否定的な見方や気持ちの変化〉	・いいところを見ていくのは、心配なこと、悪いところ目を向けてきたので新しい感じがした。こういうのだとお客様への気持ちが変わってくる。(No5-3)
A 肯定的感情の生成		〈担当者への信頼感〉	・力のあるCMだとわかっていて、それでも夫婦双方への対応をやるのは困難だと思っていた。けれど、いろいろなアプローチをやっていてくれるのだとわかって安心した。こちらとしても安心してかわれるということが確認できた。(No1-4)
		〈担当者の自信〉	・事例提供者自身も気づいていかもしれないが、よかったと評価してよことなのか、不安だったところを、周囲からよかった、よくやっていると言われて、自分でもプラスに振り返ることができ、自信につながったと思う。(No16-3)・(事例提供者に)実際に耳を組んだり、やってみてもらうことで、参加者から感嘆の声が聞かれた。(No8-1)・いいところ探しが大変だとわかった。本や家族についても、支援についても、こんなところできている、そういう視点。大変充実したカンファレンスだった。(No22-2)
		〈担当者の肯定的感情の生成〉	・ケース提出者の表情が当初緊張で硬かったが、終盤には明るい表情になっていた。前向きな意見や方法の提案が得られたこと、責められない環境であったことが影響したのではないと思う。(No12-1) ・ケアマネにとってよかったのではないかと、よく評価してもらえたり、明るい雰囲気になって帰ってもらえた。(No21-1)
		〈安全度の共有による安心感の共有〉	・こういう事例ってその場で決めてからも本当に安全なのかなとか、大丈夫かというのが拭ききれなかったと思う。ただ、みんながここを乗り越えたら安心、安全なんだねというところが共有できると、ちょっと安心できるなというのがある。いままでやってきたことが間違いないでよかったことも確認できたし、先が見通せないところでもモヤモヤするが、このとおりやっていけばいいんだということが確認できた。それはそれで仕事に対する安心感も出てくる。なにか歯車が狂うようなことがあったら、また再調整できると思える。(No1-1)・みんなで見えるもの共有ができたというのは、一番良かったのかなと思う。(No1-7)・点数づけをやったら、不安なCMが5点、サービス事業所も5点、看護師は7点、包括としてはその中間くらい。医療職が具体的に、こうなんですよ、身体面の数値も教えてくれるので、それならば安心、というふうにみなが思えた。包括としても、サービス事業所の動きやこの事例をどうふうにか考へていたかということも直接理解できたので安心した。(No19-1)・安全ラインは、それぞれの感じ方が違っても似たような点数になり、引き離さず、見守りしていけるということが目で、数字で確認できたのはよかった。(No3-4)
		〈安全到達度評価による安心感の共有〉	・安全ラインは、それぞれの感じ方が違っても似たような点数になり、引き離さず、見守りしていけるということが目で、数字で確認できたのはよかった。(No3-4)・自分の視点、価値観が大事にされている、そういう雰囲気がある、自由なので、自由な感じが出る。自分と違う人の意見もそうかと受け止められるし、参加者同士が安心して考えられる。(No25-3)
		〈自由に語れるという安心感の共有〉	・安全ラインは、それぞれの感じ方が違っても似たような点数になり、引き離さず、見守りしていけるということが目で、数字で確認できたのはよかった。(No3-4)・自分の視点、価値観が大事にされている、そういう雰囲気がある、自由なので、自由な感じが出る。自分と違う人の意見もそうかと受け止められるし、参加者同士が安心して考えられる。(No25-3)
	〈参加者全員の発言を促進〉	〈全員が活発に発言〉	・いろいろな機関の人が意見を言えた。全員が発言できた。(No1-2)・事例をおしてシートを使うことで、みなさんが話せた。(No1-4)・手順に沿って進めたので大人数がいたけど、みんながそれぞれが発言してスムーズに会議が進んだ。(No17-1)全体として積極的な発言が多かった。(No6-5)・みな活発に意見を言うことができていた。(No4-1)・手順に沿って進めたので大人数がいたけど、みんながそれぞれの発言してスムーズに会議が進んだ。(No18-1)・カンファレンスで発言する人はいつも固定してしまいがちだが、みんなアイディアでも出してもらうという方式のカンファレンスなので、全員が参加できる雰囲気になる。司会も、「〇〇さんはどう考えますか？」と聞きやすい。(No15-1)
		〈発言しやすさ〉	・こういうシートを使うということで具体的にどういことを知りたいのかという情報の集め方がわかりやすかった。「これに関して見を言ってください」というふうに言われると、とても整理ができて、こちらとしては話しやすかった。(No1-9) ・次はこれについての質問だとわかるから、この質問には、というところで準備しやすさ。時間は限られているので、そのほうが考え話しやすさ。参加者も、時間のことを考えて話すことができる。(No22-4)
B 参加者全員の発言と相互理解	〈相互理解〉	〈役割や考えについての相互理解〉	・それぞれの役割もおおよそ知っていたが、話がなされるながら、その役割がさらにわかってよかった。(No1-4)・やってみて、情報共有ができたというのももちろんあって、あと、それぞれが何をやってる、どう考えているかがわかりやすかったという感想は出た。(No18-1) ・他の支援者がどのような形で動いているのか、その働きがよくわかった。ふだん、やっていることはおおよそわかっているが、今回は、事例とともにやったことを具体的に言っていく。人のやったことであまりよくやったことはこちらも真似できる。(No22-6)
		〈支援過程の理解〉	・支援できているところを大事にする。ここをこういうふうに行っているということを担当者がいうことで、担当者以外の人たちにも、それがわかってもらえたと思う。それは(同じようなことを言っている)カンファレンスをやること、伝わった、理解してもらえたという。(No25-4)・やってみてよかった支援というのを話すことで、お互い、いい支援をしてきたということがわかる。その都度、フィードバックもして。それでもこういうことは起きているので、頑張っていていこう。そっちがちゃんとやっていると、というふうにも責める。うにはならなかった。(No23-2)・周囲もヘルパーさんのことをわかって、ヘルパーさんも自分だけがやっているのではなく、ほかのころもかかわっているんだという気持ちになったと思う。(No22-7)

《話し合いの促進》	《気づきの促進》	<p>・CMはできないところに着目する見方だったけれど、本人ができること、頑張っていることを、他のみんながいるいろあげていって、CMの気づきをもたらした。(No10-1)・包括の職員から「視覚化されてわかりやすい。支援者側と本人・家族の考えにズレがあるということを、直接CMに指摘しなくてもCMが理解できるような構造になっている。」という指摘があった。包括としてはCM支援としてCMの対応に疑問を感じることもあるが、なかなか直接指摘しにくいという面があるため。(No13-1)</p> <p>・夫がよくやっていると言われて、ああそうかと思った。自分がきづいていないところがいろいろあったので、そういうアプローチをしみようかと。(No22-2)・障害だから、精神障害だから、私は苦手、かかわりたくない、というそういう支援者の視点を変えたいと思っていた。支援者がこれだけならできそう、と自発的にいってくれたのでよかった。(No23-1)・そのCMは介入しないといけない、というイメージをもっていた。でも、ストレングスを見るところで、改めてみると、強みはいろいろあるねということに、みんなが、また、CM自身も気づくようになった。・今まで、できないところばかり、あれもダメ、これもダメと、消去法ばかりだった。かかわりを持ちたいけど、うまくいかない。というところからのスタートだったので、やっていける、できているところがあるじゃないという、みんなの意見を聞いていううちにこの家族は、結構生活できている、見た目で判断していたということがわかった。・本人が役割がないということ、そこにいていいのにならなくていいことが大事なことではないか、ということにみんなが気づいた。旦那さんのことが出てきたときに、望みをみんな知っていた？と聞くと、ああ聞いてないなということに気づき。最終的には、騒音の有無が問題なのではないということに皆が気づいた。(No25-1)・これまでと違うなと思った。強みに着目し、困っていることから入るのではなく、環境や本人の強みを見る。本当に困っているのは誰か、そういう見方ができるようになった。困っていてもそれが強みになるかという。(No25-2)・どうしても、息子さんの一面、悪いところだけが目につく。一人で考えていたのでは、そこだけみてどうやって改善していけばいいのかわからないという考えに陥ってしまったと思う。でもできているところや強みをみんなが言ってくれた。自分では考えなかったところがでてきた。(No26-1)こちらが心配し困っているところ、本人は困っていないのではないかと、違うことに困っているのではないかと、家族も暴力に困っているより、本人に日中どこかへ行ってもらいたい、それができていないことに困っているのではないかと。というように話すことで、みんなの意向が違っているということも、みんながわかった。(No27-1)</p>
	《共通認識の促進》	<p>・安全探しをしたら、あれこれとできた。毎日の目が入っている。〇〇をしないで、という約束は、一応守られている。自分で介助をするよりプロに任せようという点も守られている。看護師からすると血圧も安定しており、栄養不足でもなく健康上問題はない。母も息子もかばい、二人とも離れたくないと思っている。月に一度しか行かないCMが一番心配しているが、毎日行っているヘルパー、けっこいっている看護師は身近で見ているので、まあまあやれていて、危ないとは思っていない、という認識の違いが共有され、1待ではないという共通認識をもてた。(No19-1)</p>
	《前向きな話し合い》	<p>・どうしてもあれがだめ、これがだめ、どうしたらいいのかと頭を痛めることが多いのだが、いい部分にも目を向けることができるので前に向きに話し合うことができる。この事例も、先がとて心配だったのだけれど、ゆっくり話し合うことができ、まんざら悪いことばかりではないかな、と思えるようになった。(No5-3)・プラス面を見ていくことができ、みんなが前向きになって取り組めたのがよかった。(No5-2)・プラス面を見ていくことができ、みんなが前向きになって取り組めたのがよかった。(No5-2)・課題のみならずできていることにも焦点をあてられ、今後について前向きなアイデアが参加者からでたことはよかった。(No12-1)・(プラス面が話されたことで)ヘルパーや訪問看護師から、手をあげている夫がこういうことをやりたいんだと言っているという発言があり、じゃあ、それができようよにならうよではないか、それができたら今追いつめられている気持ちが和らぐのではないかと、という話になった。(No5-2)・課題のみならずできていることにも焦点をあてられ、今後について前向きなアイデアが参加者からでたことはよかった。(No12-1)・できていることを中心に話したので、前向きに検討ができた。(No21-2)・支援者がストレングスに気づいていくのがいい。ストレングスを見ることのできることで、リソースがわかるというか、出てくる、そうすると、支援プランが出ていく。というように、開けていける話がある。(No23-1)・虐待している人はほとんどいない、困った人ただだ、ということになりがちだけれど、今後のよりよいかかわりをするには、どうしたらよいか、という話でできた。(No23-2)・安全像の視点という見方、今まで考えていなかった視点で、カンファレンスを前向き思考でやれる。安全をもとに、今後の取り組みを考えることで現実的な案がでてくると思った。(No25-3)</p>

	《意見・話のまとまりやすさ》	<p>・(マイナス面だけだと)このぐらいでいいかかって意見が分かれやすいが、プラスの点も合わせて見ていくので意見はまとまりやすいのかもしれない。(No1-6)・よ会議はやるが、なかなかまとまらなかつたり、結論がでない。でも、このシートを使ってやったら、話しているだけでなんとなく先が見えてくる。結論を出そうとなくとも自然にでてる。できるところ、いいところを確認できると、これを提供すれば防げるのでは、。今できているところを使って。外部を埋めていくと、真ん中のところがうまっちゃった、という感じ。(No3-3)</p>
	《情報整理のしやすさ》	<p>・情報をもっている人も多かったが、シートがあったので整理でき、頭の整理できた感じがする。情報を整理することで、今後の方を考えやすくなったと思う。(No1-5)・様式があるので、問題が整理しやすい。それぞれが意見を言ったときに、まとめて書いてもらえるので、整理しやすい。(No3-4)・多問題ケースだと関係機関が多くなる。その情報整理するのに役立つと思った。(No3-5)情報整理はかなりできた。(No6-4)ケースの現在の様子や担当者が行った支援を参加者全員で整理できたことに満足。(No4-1)・今という状況なのかが、やっているうちに整理されたのでびっくりした。(No4-2)</p>
《情報整理・共有の促進》	《情報共有のしやすさ》	<p>・シートがあると情報が共有しやすい、目で見てわかるのがよい。(No1-4)・それぞれが情報を出すことで、情報が共有され、全体見えてきた。(No1-2)・順を追ってできたので、みんなで共有しやすいことはあった。サービス担当者会議などより細かくみんな共有することができ、問題解決を見つけて、ひとこととはできたのかなというふうを感じる。(No1-7)・ちょっと情報は、支援している立場によって持っている情報も違うので、それが共有できてよかった。(No1-9)・目に見える形にして、1つずつやっていったことで、それぞれの情報が共有され、ゲームじゃないけれど、今やっていることがわかったことがよかった。サービスが入れないときがあったが、そういうときはこういうふうになっていけたらと、ヘルパーさんが自分たちはこうやってやたらうまっちゃったと言ってくれた。(他の人も)うまっちゃったことをいって、みんなでそれを共有できた。(No10-1)・CMから丁寧に話を聞き出す機会が取れるので、CMが感じている不安なのか、家族や本人が不安を感じているのかを、カンファレンスに参加した全員が共有できる。(No13-1)</p>
《話の流れの円滑化》	《段階を踏んでいけば結論》	<p>・シートが目前にあるので、全体を見渡せ、流れもみることができた。(No1-2)・このシートを使ってやったら、話しているだけでなんとなく先が見えてくる。結論を出そうとなくとも自然にでてる。ふだんは、問題はなに、どれ、どう解決すればいいかということをやっているけれど、これだと外部を埋めていくと、真ん中のところうまっちゃった、という感じ。(No3-3)それぞれでどこでファシリテーターが聞くことがはっきりして、何をやる時間帯なのか、わかりやすくてよかった。(No16-3)・道筋があって、今日の話で、こういう段階を踏んできて、こういう結論がでてるという感じ。段取りができるので、安心感がある。(No1-3)・正直言って、最初はどういう話し合いになるのか不安があった。でもわかりやすい。というふうに進むとかも、解決まではむずかしいが、みんなでそういうこと共有できたことがよかった。(No26-2)</p>
	《話しがぶれない》	<p>・項目ごとに話し合っているの、行ったり来たりすることがない。(No5-1)・枠組みがはっきりしていたので、ぶれることなく、すすられた。(No12-1)・シートを使うことでカンファレンス全体の流れがスムーズになり、意見や情報がバラバラにならずに済んだ。(No8-1)</p>
《やりやすいファシリテーション》	《ファシリテーションのやりやすさ》	<p>・意見はすぐいっぱい出たが、流れとしてはとてもスムーズにできたかなという印象は持っている。ただ、(前半部分が時間がかかった)後半のプランを決めるところが、(時間がなく)ちょっと早に進めた感じ。(No1-1)・司会は結構やっぱり大変。ただ、もう見えてるので、今ここで行きましようというものが、全員でこれを見ながらやったので、すごい言いやすかった。また、それもあるけど今はここへ、ごめんなさい、次に入れていくので、とか言うこともやりやすかった。(No2-1)・話が、全然違うところにやったりどんどんく。のときにその場で戻して、このとおりに今日は行きましようというのでやった。それで、この最後、誰がどうするかというところ順序良くたどり着いた。そのことがびっくりして、他機関の看護師がその場で言ってくれて、こんなちゃんとしたカンファレンスいつもやっているんですかみたいな質問をした。(No2-1)</p>

		〈スムーズなファシリテーション〉	・テンポよくカンファレンスが進められて、終了後にスッキリとケースが落ちた感覚があった。(No6-4)・進め方がスムーズで内容の纏や整理に時間がかからなかった。(No6-5)・場の雰囲気や力動に合わせて柔軟に進行していたことが印象的。(No6-2)・次に何の問をされるのかを出席者が把握した上でカンファレンスが進行するので、カンファレンスでは議題がスムーズに進行して、普段より短い時間で役割分担決まらなくて良かった。(No13-1)
		〈スムーズな支援の検討〉	・なにか安全かの認識をしてからだったので、今後の支援の検討はスムーズにできた。(No1-8)・安全ラインをやることで、話がまとまりやすくなった。(No3-1)・やはり緊急に対策が必要、現状を少しでもよくしていくことが必要、ということがみな共通認識になった。協力体制がとりやすくなる。(No3-2)
	《支援内容の円滑な検討》	〈目標設定のしやすさ〉	・医療職などはゴールもその評価基準も決まっているが、ケアマネの仕事は評価基準が定まっておらず辛い。その意味で、今度(シートは、安心・安全像が何かというゴール設定がしやすいので、先のイメージがもちやすい。それについて何をすればよいかを考ることができる。(No16-3)
		〈納得のいくプラン〉	・この数字なら、いままですべて変えさせるといふより、いまサービスが入っているから、これでしばらくやっていけばいいんだ、ああそうなんだと理解ができる。(No1-4)
		〈活発なアイデアの創出〉	・スケールアップして、どうしたら1点をあげられるかというスモールステップは、アイデアが活発にでる。(No7-1)・参加者それぞれの目標で意見を出し合うことができ、事例提供者のなかでも新たな発見があったように見えた。(No4-1)・ばらばら、差異があったにもかかわらず、取り組みアイデアは確認していたので、よかった。(No1-3)
	《実行できる支援プランの作成》	〈役割分担の決定〉	・一人だけで考えるとマイナスな点ばかり見て何となく感じてはなっちゃうが、(カンファレンスをやった)関係者の中で役割分担もちゃんとできるので、そういう意味では関係者にとってみても負担感が分散され、支援方針も共有できるので、とても良かったと思う。(No1-6)・今後のことについては、いつかあがってき、役割分担ができた。まず、通院から往診に切り替えることと特養申し込みは話が、デイでは観察して情報をCMに、CMから包括へ連絡、ショート利用はCMが家族に提案、こうなるときどうする、ということてCMは、包括はどうするか、その対応についてもはっきりとまとめたのがよかった。(No16-1)・最終的にいくつかのことを決めていくので、一つが、CM、包括とデイのソーシャルワーカーで家庭訪問し、虐待者や家族とストレス緩和のことについて話をすること。(No3-1) やってきたことを続け、デイサービスを追加するというプラン。拒否的だけれども、これまでもやってみないといわれないとやってみて、少しずつ成果をだせてきていることが確認できたので、今後も前向きにとらえてやってみよう、それからまた考えようということに。CMが心になって提案をし、関係者も随時それとなく動いていくという形で実施していくこと。(No5-1)・取り組めそうなものをあげていくため、何かしら次の会議に向けたステップを見つけれられる。(No14-1)・役割分担も書き出し視覚化するため、普段は積極的に役を担うことのない人にも役を引き受けてもらいやすい。(No15-1)・続けること、あらたにやるべきことの整理ができ、ファシリテーターが具体的に、これはOM、これは誰が担当というふうに、今後に向けて再確認できた。カンファレンスの前より、みなさんがやるのがはっきりした。(No21-2)・納得できて役割分担ができたことはよかった。・安心像も完璧でなくていい、プランもスモールステップでよくて、とりあえずこれをやってみようかと、うちはこれができそう、こならでき、と自発的に意見がでる。スモールステップなんだけど解決できるんだと。(No23-1)
c 話 合 い		〈役割実施のアドバイス〉	・役割分担をした際に、障害のほうから、こういう障害があるので、この点に気をつけて面接や説明をしたほうがよい、と言ってもらえた。(No9-1)・スコアが1点上がるためにどうするか、ということで、案が出てくるのがいい。全部が全部うまくいって、明日やれること、実現できること、どんなことを変えたいか、アドバイスがでてる。それがすごい役に立つ。(No23-3)

i の 促 進 と 納 得 の い く 支 援 プ ラ ン の 決		〈見通しの確認による負担感の緩和〉	・長男のできていること、いいところを尊重して関係性を築き、よりよい支援を、ということになった。そのところで、自分のなかに違和感があった、違和感が残るといふことを言ったら、ファシリテーターが「それは無理しないで、心の整理をしてからやってみよう。」と言ってくれたので、気は楽になった。担当している人の精神状態もフォローするということはあっていい。(No26-2)・息子さんについて、いろいろなことなどをあげたとき、CMさん自身は「大丈夫ですけど、割り切るのむずかしい」と言っていた。CMがそういうふうに自分の気持ちを言ってくれたのは、そう言える雰囲気になっていたからだと思う。その点はよかった。(No26-1)
		〈手応えのあるプラン〉	・多くの関係者が関わっているところだったので、関わり方の統一と改善点なんかも皆さんで統一できたので、支援にはとても役立と思う。実際にうまくいくと思う。(No1-6)・方向性をみんなで共有できた点がよかった。手ごたえがあったと思う(No3-1)・今後の援に役立てられそう、とのこと意見を頂いた。(No12-1)
	〈手応えと期待〉	〈今後の支援への期待〉	・口頭の会議だけでは大まかな感じになってしまうが、こうやってAAAシートを使うことによって、順番を追って意見の交換ができた。関わりのやすくなるのかなと思う。(No1-7)・かわる関係機関を確認し、具体的に何をやるかまで話せたので、対応が進むと思(No6-1)・なんとかなるんじゃないか。そういう気持ちになった。(No3-3)・支援内容が具体化されているので、行き詰まり感が消え、まじきような気がする。(No4-3)・関わりのポイントがはっきりしたことで、関わり方に変化がでるのではないかと、みながいる意見を出したのでうまくいくと思う。解決の糸口が出て、みな明るくなった感じがした。(No4-2)・(No6-4)・現在の支援内容を継続していくことの確認ができた。うまくいきそう。(No4-1)・どういう対応をしてきたかや、がんばってきたことがわかり、今後もこう思うということがわかったので、うまくいくかどうかはわからないが、最悪にはならないだろう、やっていけるだろうという期待をもてた。(No16-2)・(や)ファシリテーターにとって、参加者が知ってもらえ、またこの方向でよいのでは、いいんじゃないかと、認めてもらえて安心というかよかったのではないかと。(No16-2)・仕方ないね、ではなく、ケースカンファレンスで、やってみようかな、と思ったり、どうなるかと思ったり、と相談支援専門員も言っていた。(No27-1)・今までは、100点を目指してどうするかだったのが、プラス1点だと現実的に考えできそうなることを考えるので、取り組みそうなことを考えやすい。取り組みそうな肯定的な気持ちになる。(No27-2)
D 協 働 の 推 進 と チ ム 意 識 の 醸		〈連絡のとりやすさ〉	・養護者に対して同じ方向をみているということがわかったので、今後とも相談やお声がけができるなと思う。(No1-2)・(ある機関の参加者は、)その人なりの距離の取り方があるので、今後も変わらないと思うが、他の人も含め、詳しく話し合うことができたので、今度は話がしやすいかなと思う。(No1-3)・明確な話し合いができたので会議後に電話連絡等のときに、確認や連絡がしやすくなり、コミュニケーションが取りやすくなった。それまで情報共有はほとんどなされてなかったから、みんなで情報共有することがすごく大きかった。前よりはお互いに何をやっているかとどこまでいったかとか、そういうことの情報を知ることがしやすくなった。(No17-1)・状況分かったの、何か気になることや何かがあれば、連携も図っていかなくちゃいけない。CMさんが中心になって情報を握っているの、そこにはちゃんと連絡をしていこうと思いました。顔を合わせられたので、連絡は取りやすいです。(No1-9)・施設入所の可能性がある中で関わってほしいということだったが、関係機関の話を聞いて、緊急事態ではないか問題があるので、関係機関が協力見知りをしていきましょう、という確認ができた。みなさんが顔を合わせることができたので、今度は連絡がしやすくなる。(No1-5)・意!交換がしやすい、相談しやすい雰囲気になった。双方得意な分野が違うので、助言を求めたり、お願いがしやすくなった。(No12-1)・明確な話し合いができたので会議後に電話連絡等のときに、確認が、連絡がしやすくなった。コミュニケーションが取りやすくなった。(No18-1)・すごい顔の見える関係ができたので、連絡が取りやすいと思う。結構深く関わってるところほどどらどらで悩んで、どらどら見てるかっていうこともよく分かったので、そういう意味では関係がしやすいかな、今後連携がとてうまくいくのではと思う。(No1-6)・の見える関係になったので、横のつながりができた。今は虐待とは言えず、安心なところもあるが、今後変わる可能性もある。変!があったら、すぐに連絡をしよう、ということが合意できている。継続して見守っているところ。(No19-1)
	《連絡・協働の推進》		

成・強化		〈協働の推進〉	<p>関係者が今の状況を再認識し、どのような関わりが必要か、ことな方向からのアクションが見い出せ、協働していけるのではないか。(No6-3)・(事業所の人たちの)支援のモニタリングへの意識が高まる。アンテナを貼るようになる。(No6-2)・顔を合わせたときに抄確認や担当者へのフォローも入るようになった。さらに区の高齢者分野と障害者分野のそれぞれの情報交換が増えた。(No9-1)・養護者にかかわるスタッフが孤立しない環境はできた。(No7-1)・ケースのことを皆で知ることができ、協働につながることでよかった。(No4-1)</p> <p>・カンファレンスで決まった方針等をヘルパ-事業所やDS事業所にフィードバックした。ヘルパーさんのかかわりはちよつとの時間しかないが、たとえば冷蔵庫の中身のことでこういうことを知らせてくれれば、それはこういうことにつながるということを伝えておくと、そうなんですか、ということでもわかってもらえ、意識してもらえ。変化があれば意識して報告していくという意識づけをしっかりとってきた。(No21-2)・介護者の暴力にだけ関心がむきがちだが、最初は拒否的だったので頑張って、感謝されるようになった。そういうCMや訪看さんたちに伝えていくことができる。これまで聞かれることもなかったこと。今後は、そういういい点も伝えていくことが大だと思う。(No5-3)</p>
		〈協働による心強さ・安心感〉	<p>・一室に会して、ホームヘルプ事業所、訪問看護、息子担当の障害、それぞれが顔の見える関係になったことはよかった。CMにとっては、共有できた安心感があったのではないかと。(No1-4)・問題が多いご家庭なので、行政も含めていろんなところが関わることによって、解決策がいろいろと見いだせるのではないかと考えていて、心強い。とくに今後、何かあったときに。(No1-7)・自分やっていた支援を振り返ることができて、これからの支援をみなさんと考える心強さを感じた。(No4-3)</p>
	〈チーム意識の醸成〉	〈チーム意識の醸成〉	<p>・何が起るかはちよつと分からないが、チームとしてはうまくやっていると手応えは、感じている。(チームでやという感覚は)皆もっているという感じだ。(No1-1)・あれやることによってチーム意識っていうのはできてくる。やっぱり一つのシートみんなで話し合いながら完成させていくっていうことで、チーム意識っていうのはすごくできるという効果があると思う。(No1-6)・チームで関わったほうがいいご家庭。やとすべての体制が整ったなという感じ。最近では、いろんな問題を抱えて在宅で生活されているような関わりが必要。(No1-7)・このカンファレンスだけでなく、その前のサービスマネジメント会議から、みなで助け合っているような感覚はある。力を合わせる、共有する。現場に居合わせない区役所の人も居てくれたので、これから先、こちらから、話しをもつてきやすい。(No5-3)・もともとチーム意識はあったが、なんとかやってきたこと、やってきたことが無駄ではなかったことをみなで確認できたことはよかった。(No5-1)</p> <p>・今回、みなさんが集まって共有できたことで、チームで支えているという印象がより強くなった。これまででもどりで抱え込むわけではなかったが、みなさんとの連携の意識が強くなった。なにかあったときには、連携してもらえという気持ちに。(No22-2)・問題がでたら、すぐあの人に連絡を、というふうを意識付けがうまいった。問題になりそうなおことができた。誰に連絡しようということ。(No22-6)・いいところを言っていくと、娘やむすこさんのかかわりができているから、協力を得よう、連絡しよう、というふうに話がな(No22-7)</p>
E 状況改善・緊急対応	〈状況改善〉	〈担当者の関わり方変化による状況改善〉	<p>・再統合が必要・適切に検討でき、担当CMの関わり方が変わったことで、本人の被害的な言動も減った。(No8-1)・これまで以上に感じながら訊くことで、安心感につながったのか、明らかに自責的な発言や被害的な発言が減ってきた。自分の考えや気持ちを整理することもできるようになった。(No8-1)・強みを確認することができたので、安心してこの状態でもやっていると、息子さんが心を開ける人なので、徐々に理解を求めていける、と思うようになった。そのあと訪問して自然な流れで話をしていたら、息子さんも自然な話の流れで、介護保険の申請のことを言うようになった。(No24-2)・カンファレンスの翌週、本人に会った。これは、カンファレンス前に決めていたことだが、会うときにも、話し合ったことを意識しながら対応ができた。事前準備ができた。カンファレンスが活せたという感じ。本人の話す内容が少し変わったような気がした。自分のとらえ方が変わったのかもしれないが、今まで、家族に優先的に話を聞いていたけれど、本人の話を重点的に聞くようにした。それで本人もいろいろな暴力をしてくれた。面接としては、これまで同じだけれど、内容が深まったという、広がった。(No27-2)・訪問回数を増やしたことで暴力が収まっている状態。(No23-1)</p>
		〈役割分担による状況改善〉	<p>・養護者との話し合いも進み、ホーム入所を申請中。(No2-1)・ケアマネが今後とるべき対応を細かく決めたことで、CMの動きが以前よりはスムーズになり、包括も一緒に訪問・面接などの支援を行いながら、ショートステイから施設入所へと順調に対応が進んだ。(No15-1)</p>
	〈緊急対応〉	〈緊急対応〉	<p>・(一度収まっていた身体的暴力が起きたため、カンファレンスにより緊急性の判断や支援方針の統一化、役割分担、任務遂行時の明確化を行っていたが)、その後、緊急事態となったため行政が介入し分離措置となった。(No14-1)・サービスマネジメントにはなっていないが、眠剤が処方され夜間に活動することがほとんどなくなった。あざが見られることもなく比較的落ち着いた状態が続いていたが、再びあざが発見されたデイから連絡が来たので、(カンファレンスによる合意の通り)すぐにショートステイ入所となった。(No5-1)</p>

## 資料2 AAA 多機関ケースカンファレンス・シート

\_\_月\_\_日 事例\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

事例報告者: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. 本日は話したいこと(心配ごと・困っている点)

\_\_\_\_\_

参加者で話したいことがある方  
名前: \_\_\_\_\_

話したい点:

\_\_\_\_\_

参加者:

\_\_\_\_\_

フェイスシート等既存資料を活用し、新しい情報のみ記載してもOK

ジェノグラム・エコマップ

4. 本人・家族のできていること・悪くないこと

本人・家族は  
どう捉えているか

支援者たち  
はどう捉えているか

5. 本人・家族の困ったこと・心配なこと

・実際に運ったことには●をつける  
・予想される心配事には？をつける  
・緊急な危険には★をつけること

6. 支援者のうまくいった関わり方

7. 支援者のうまくいかなかった関わり方

3. 支援経過

8. 本人・家族の望み

誰が、誰からどう聴いたか

※直ちに強制介入すべき状態

9-2 安全到達度評価

それぞれ安全到達度は何点くらいと考えるか

0

10

※本事例にとって、安心・安全と言える状態:

9-1 「安全像」

10.今後の取り組みアイデア

今やっていることで、これからも続けようと思うこと

11.見通し

見通し(やったらどうなるか、止めたらどうなるか)

12.現時点でのプラン

この後、やってみたいこと、できたらよいと思うこと

見通し(すぐにできそうか、やれたらどうなるか)

次回  
日時

## 資料3 インタビューガイド・質問紙票

### AAA 多機関ケースカンファレンス・シート活用

#### ケースカンファレンスにかんするインタビューガイド

#### I 最初にお尋ねすること

1. ご所属の機関の種類（ ）
2. 職種（ ）
3. 高齢者/障害者の地域ケア歴（ ）年
4. AAA 多機関ケースカンファレンス・シートを活用したケースカンファレンスへの参加回数（ ）回目

#### ★以下の5点については、ファシリテーターの方のみ

- ・ カンファレンスの実施日時
- ・ カンファレンスの参加者（機関名・職種）
- ・ カンファレンスの司会者（ファシリテーター）と書記（機関名、職種）
- ・ 事例概要（問題状況、家族構成、現在の支援における問題点等）
- ・ カンファレンスの目的

#### II シート活用のケースカンファレンス実施に関する質問

1. 今回、シート活用のケースカンファレンスに参加してみて、全体としてどのような感想をもちましたか。
2. 特に印象に残ったことはどのようなことですか。
3. ケースカンファレンス中の参加者の反応はいかがでしたか。
4. ケースカンファレンスをやったことで、ケースへの対応はうまくいきそうですか。
5. ケースカンファレンスをやった後、ケースカンファレンス参加者とのコミュニケーションや協働で何か変化はありそうですか/実際にありましたか。
6. 本シートに関して、こうであったらよい、といった意見やコメントなどがありましたら、お願いします。

## AAA 多機関ケースカンファレンス・シート活用

### ケースカンファレンスにかんする質問紙調査

本シートは、平成 27~30 年度科学研究費補助金事業科研費補助金をいただいて開発したもので、その有用性の検証が必要です。そのため、みなさまが使っていただいでどのような感想・ご意見をもたれたのか教えていただきたく、回答をお願いする次第です。質問へのご協力は任意です。ご回答をもって調査協力に同意されたものとみなします。ご協力の有無が皆様の利害に関係するようなことはありません。なにとぞ、よろしく願いいたします。

安心づくり安全探しアプローチ研究会

代表 副田あけみ

連絡先：[soedall@kanto-gakuin.ac.jp](mailto:soedall@kanto-gakuin.ac.jp)

045-786-7209

#### I 最初にお尋ねすること

1. ご所属の機関の種類を教えてください。( )
2. 職種を教えてください。( )
3. 高齢者/障害者の地域ケアに関わって何年くらいになりますか。( )年
4. AAA 多機関ケースカンファレンス・シートを活用したケースカンファレンスへの参加は、今回が何回目ですか。( )回目

#### ★以下の 5 点については、ファシリテーターの方のみ、記載してください。

- ・ カンファレンスの実施日時
- ・ カンファレンスの参加者(機関名・職種をお願いします)
- ・ カンファレンスの司会者(ファシリテーター)と書記(機関名、職種)
- ・ 事例概要(問題状況、家族構成、現在の支援における問題点等)
- ・ カンファレンスの目的

～裏に続きます～

## II シート活用のケースカンファレンス実施に関する質問

1. 今回、シート活用のケースカンファレンスに参加してみて、全体としてどのような感想をもちましたか。
2. 特に印象に残ったことはどのようなことですか。
3. ケースカンファレンス中の参加者の反応はいかがでしたか。
4. ケースカンファレンスをやったことで、ケースへの対応はうまくいきそうですか。
5. ケースカンファレンスをやった後、ケースカンファレンス参加者とのコミュニケーションや協働で何か変化はありそうですか/実際にありましたか。
6. 本シートに関して、こうであったらよい、といった意見やコメントなどがありましたら、お願いします。