

# 7-1

## 福祉現場における交渉術を考察

生活相談員としてケアマネジメントに必要な交渉力を身に付ける

多様化するニーズ

調整の為に交渉力

平成18年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Bグループ

グリーンハイム荒川 猪俣 雅光

長谷川、植村、佐伯、金原、大家、鷲尾

住 所 荒川区南千住6丁目36番5号

TEL 03-3802-7561

E-mail [greenhaim@seifuukai.or.jp](mailto:greenhaim@seifuukai.or.jp)

FAX 03-3802-7564

URL <http://www.seifuukai.or.jp>

今回の発表の施設  
またはサービスの  
概要 10p

当グループは東社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「生活相談員スペシャリスト養成研修会」で高い専門性や技術を身につけるために研修を行っている生活相談員8名のグループです。

### 〈取り組んだ課題〉

◎ケースワーク実践課程での交渉術について研究  
ケースワークを実践する上で本人を取り巻く環境調整が必要となる。この調整を行う上で交渉術が重要となる。利用者、家族の多様化するニーズに対し、その多くは施設環境(対職員、設備、管理等)との間で不整合が生じる。この不整合とは様々な専門職種が関わる施設特有の環境では発生しやすいことより、その不整合をマネジメントする生活相談員に必要な交渉術について検討した。

### 〈具体的な取り組み〉

◎本研修参加の生活相談員へアンケートを実施する。  
このアンケートは利用者、家族より施設生活に対する要望アンケートを実施することにより、施設に対するニーズがどのような傾向をもち、多様化しているか把握することを目的としている。

『アンケートのデータ：ケアマネジメントについて』

集計結果：事例：23ケース。ニーズごとに分類する。

○利用者からの要望・・・14ケース

○御家族からの要望・・・9ケース

ケア内容に関しての要望が最も多く多様化していることが把握できた。我々Bグループはこの多様化するニーズに対し、生活相談員というマネジメントの中心たる存在として、アンケートの内容を基に各施設相談員がどのように個々の利用者、家族の真のニーズを把握し、施設環境との調整を図るのかロールプレイすることにより、そのケースワーク過程を考察するものとした。

↓

交渉術について研修を開催。他グループ生活相談員の活用方法を観察する。

### ☆交渉術の特徴を紹介

☆擬似ケースを基にロールプレイした結果

→4分の3グループは対利用者相手に交渉を展開。利用者の真のニーズを実現するまでの展開に至らなかった  
→1グループは対職員相手に交渉を展開。

交渉術を用いないと利用者ニーズ把握段階において施設環境との差異が生じた際、マネジメントの中心たる生活相談員が施設サービスや環境を押し付けるのみに留まり、利用者と施設環境、サービスの融合を図りながらニーズ把握することが困難な傾向にあるということが理解できた。

### 〈活動の成果と評価〉

#### ◎ 評価

ロールプレイで見ても、交渉術を直接利用者に向けて施設内のサービスに収めようと説得しがちである。しかしながら、本来相談員は真のニーズ実現を願う利用者にとって一番身近であり、代弁機能を果たすべき存在であることを認識。言わば、利用者の生活をトータルでサポートしコーディネートする上で欠かせない存在であると確信できる。

#### ◎ 成果

擬似ケースで交渉術を用いたことにより、真のニーズを達成するルート(近道)が複数見付かり、優先順位を付けて交渉することで調整時間の短縮に繋がると見込まれる。

また、相互に利害関係を生じることなく合理的にケアマネジメントを進めることが期待できる。

### 〈今後の課題〉

- ・ 今回の研修で活用した交渉術が実際の福祉現場で応用できるものかを更に追究していく。
- ・ 調整機能を果たす為に必要とされるスキルについて今後の研修の中で考え、実践、評価を行っていく。