

# カウンセリングのお作法 第43回

CON

Counseling Office Nakajima

カウンセリングオフィス中島 中島(水鳥)弘美

～ 支援の記録について(1) ～



これまで、カウンセリングを行うとき、配慮する点について初学者向けにまとめてきました。今回は、初回面接後、ご家族が面接の継続を希望された場合、その後の『約束事、注意点、守っていただきたい点』についてどのように説明をし、対応しているのかについての話でした。

今回は「記録」を取り上げます。

支援を順調かつ効果的にすすめるために、面接の何に関して、どのように記録に残し、保管するのについて話します。

## 記録と管理

何か支援を必要とする状況にある方やご家族の記録は、面談=カウンセリングそのものの内容に関する記録が中心になります。

それとともに、直接お会いして面接する段階以前についての記録も必要です。

まずは、問い合わせ受付時の記録、面接を申し込みされたとき電話等で語られた内容などの記録も重要な意味を持ちます。

さらに、関係機関、地域のネットワークとのやりとりも重要です。

相談機関だけが単独で、支援をしているわけではありません。

地域の関係機関からの紹介状、診療情報提供書があれば、どの医療機関、関係機関の何先生からの紹介なのか、過去の紹介歴を把握しながら、記録します。そして、紹介先等関係機関とどのようなやりとりをしたのかも明記します。

では、支援の時間の流れに沿って、記録と内容について話していきましょう。

### ファーストコンタクトの記録

カウンセリングを希望あるいは、検討される方から電話やメールで、問い合わせが入ります。初めての接触です。いつ、どなたが、どちらからの紹介による連絡なのかを記録します。

1 連絡日 2 電話メールなど連絡方法 3 ご本人の名前 4 申込者 5 申込者のご本人の関係 6 どのようにして CON 相談機関のことを知ったのか及び紹介先、紹介状の有無などの記録を残します。

次に、7 どのような相談内容なのかを簡単にうかがい、8 ご本人の年齢学年 9 家族構成 10 連絡先を記録します。

ここまででひとくくりで、情報を整理します。

そして、こちらで、お引き受けできる可能性がある相談内容かどうかの判断をしながら、CON 相談機関が必要とする情報を集めて、確認、記録をします。

11 これまでの相談歴を確認 有・無

12 現在ほかに相談機関にかかっているか、医療機関も含めての確認 有・無

13 現在、どこかの相談機関に通っておられる場合は、相談窓口をひとつにすることを

すすめる説明 未・済

14 現在、医療機関にかかっている場合の紹介状、診療情報提供書が必要

説明 未・済

## 面接予約申し込み時の記録

面接受理の方向の場合は、内容に応じて、ここで初めて CON 相談機関の相談スタイルの説明をし、ご家族に適しているのか、希望に沿ったものかどうかを確認します。

15 面接スタイルの説明 家族面接 個人面接 未・済

16 一回の面接時間・料金の説明 家族面接 個人面接 未・済

これらの説明のあと了解していただき、正式に面接予約が入ると予約後の了解事項の確認になります。

17 場所説明 迷った場合の当日の連絡方法等 説明 未・済

18 キャンセル料金発生の説明 未・済

このように初めての方からの対応では、いくつかの事務的な確認を経て、初回面接へつながります。

19 家族面接の場合は、初回の来所メンバーを確かめます。

## 来所メンバーの確認は初回面接への橋渡し

最初にご本人が来所できない場合もあるので、家族面接の意義を説明した後、初回面接の来所予定のメンバーを確認し、記録します。そこでのやりとりは、すでに面接のような要素も含まれています。

「どなたが来られますか？無理に、連れて来ていただく必要はないですが、全員がそろうとより良いスタートになります。もしも、ご本人が嫌がっておられたりする場合は、その様子も、今度来られた時にぜひ聞かせてください」

と伝えます。ちょっとした課題のような指示内容に対して、家族にこのあとどのような動きが生まれるのかに注目します。

このように、申し込みの時の様子、電話口等での様子を記録し、初回面接に備えます。そして、初回面接がスタートするまでに、あらためて、これらのデータ内容を確認し、担当するカウンセラーは内容を頭に入れて、初回面接に向かいます。当日、家族のうちどなたが、来所されているのか、ご本人も来所できているか、来られていないのか、両方の可能性を考えながら、記録にもとづいて、準備をします。

初回面接をする前に、支援は動いています。