

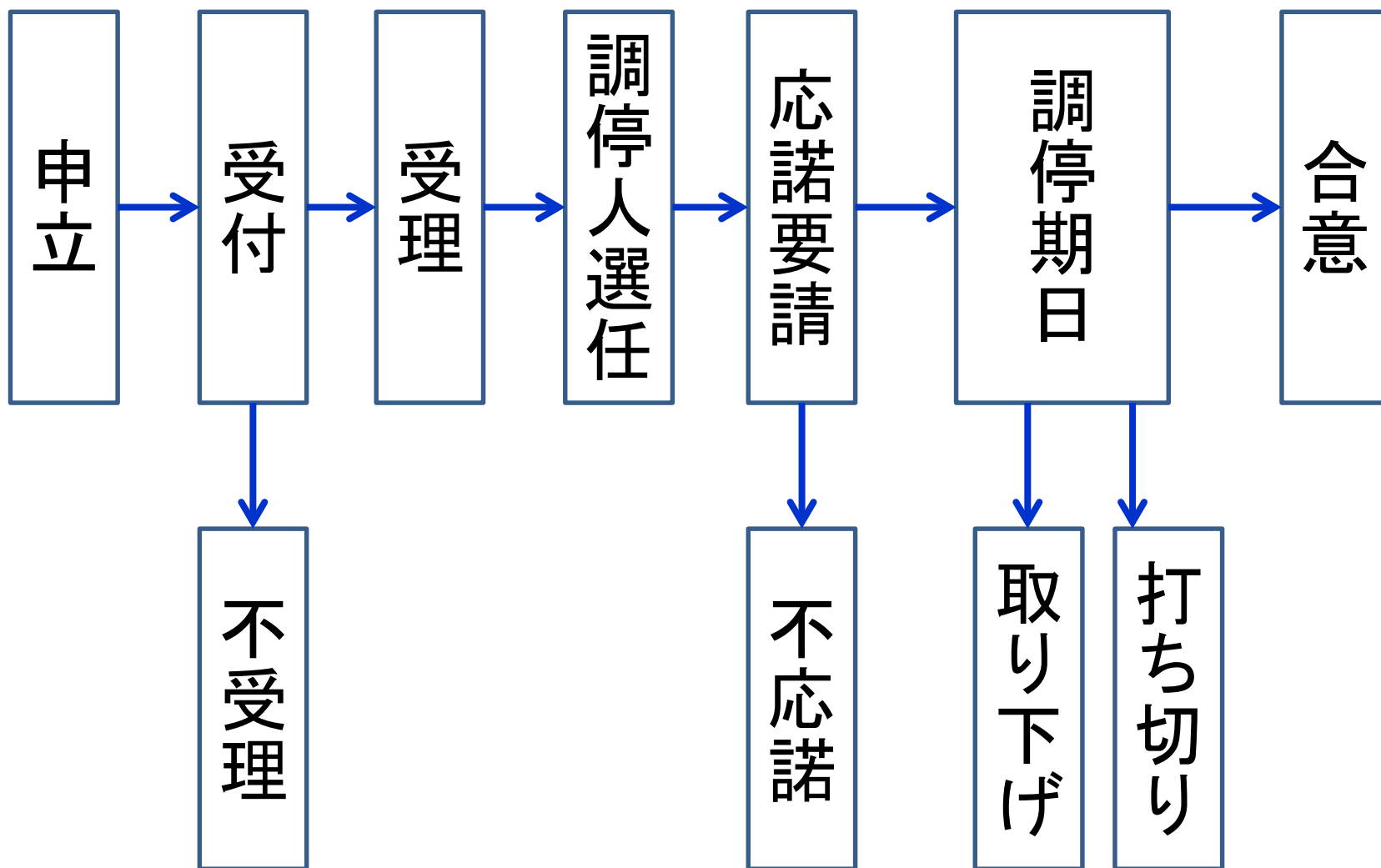
ケースマネジメント1

ケースマネジメントとは

調停利用を思い立った当事者及びその相手方当事者とコミュニケーションをとって、調停の実施を調整すること。

- 当事者に接する者は、調停人と同様の意識を持って、当事者をエンパワーする姿勢で接すべきとされる。
- 調停手続に乗せるだけが支援ではない。

受付相談からの調停の流れ(例)



受付相談

機関の顔に当たることを意識して:

- 信頼感を得られるように受容的に接する
- 本人の役に立つように支援的に聴く
- 問題に向き合ってもらうように励ます
- 機関の役割と手続を知ってもらう
- 申立書作成を案内する
- 他機関を紹介する

問い:

申立人自身に、相手方への連絡を促せる？

話し合いのテーブルに招く

1. 紛争のアセスメント
 - なじむ事案か
例)パチンコ中毒、
破産関係、暴力
2. 当事者、関係者の特定
 - 誰が参加予定か、関係者は誰か、決定権限、意欲
3. 資源確保
 - 費用
 - 部屋、備品等
 - 調停人、専門委員
4. 手続設計
 - 手続案内
 - 事前法律相談

受付相談のヒント

1. 受付相談は機関の顔に当たる
2. マニュアルをふまえる
3. マニュアルから離れる
4. センターの手続に乗せないことも大切
5. 信頼獲得を目指しつつ、依存されるのは避ける
6. 出席者と連絡方法
7. 次は、相手方へ連絡
8. 請求金額を明示しない方法も
9. 他の機関や手続の案内
10. ひとりで抱え込まず、組織で考えながら改善していく姿勢を