

協力の得られない家族と上手に付き合うための連携・調整

事業所の窓口である相談員や管理者は、さまざまな利用者・家族とかわるが、中には非協力的な家族も存在する。また、家族・保護者が県外在住などのケースもあるだろう。本特集では、そのような場合に家族から協力を得るためには、事業所としてどのような仕掛けが必要なのか、その手法を紹介する。

家族の協力を引き出すための仕掛けづくり

措置から契約へ。2000年の介護保険制度施行以来、利用者だけでなく家族やその関係者の意識も大きく変わってきました。介護事業を円滑に運営していくためのキーワードとしては、「競争と競合」「自己責任」「情報開示」の3つが挙げられます。

措置制度が社会的弱者の救済という戦後的構造であるならば、現在は需要よりも供給が上回る大競争時代と言えるでしょう。したがって、利用者だけでなく、家族をも満足させなければ地域で勝ち残っていくことはできません。

2つ目の自己責任は、言うまでもなく、自分の責任ですべてのことを処理しなければならないということです。護送船団方式だった時代は、自己の責任はあまり追及されず、「最後は行政が守ってくれる」「社会の構造が悪い」と言っていればよかったのかもしれませんが、もはやそんなことを言う事業者は皆無に等しいでしょう。

さらに、情報開示も飛躍的に進んできています。介護サービスが、外からはうかがい知れないブラックボックスの世界であることは許されない時代に来ているのです。これらの

医療法人社団恵正会
にのみやデイサービスセンター・アネックス
所長(管理者) 宇多雅和



1977年生まれ。日本体育大学体育学部体育学科卒業。2000年広島県瀬戸内高等学校保健体育講師を経て、2003年4月医療法人社団恵正会へ入職。介護スタッフを経験し、新規通所サービス事業所の立ち上げと管理者を経て、現在に至る。通所サービスのネットワークづくりの必要性を感じ、広島市域通所サービス連絡協議会の立ち上げに尽力。現在、副会長を務める。同協議会では、地域別に月1回の定期勉強会を開催し、介護サービスに関する情報交換やサービスの質の確保、産官学連携事業の推進、地域づくりなどのワークショップを行っている。2012年1月現在の会員数は263人で、県内107の事業所が参加している。第29回安佐医学会にて学会賞を受賞(演題「自立度の高い高齢者に対する当施設における取り組み」)。医療法人社団恵正会ホームページ: <http://www.keiseikai-nmn.net> 広島市域通所サービス連絡協議会オフィシャルホームページ: <http://www.network-meeting.com/>

キーワードを総合的に考えると、利用者へのサービス向上に邁進することはもちろん、その利用者を取り巻く環境にも配慮する必要があります。

時代の変化と共に権利意識が高まっています。本稿では、利用者本位のサービスを提供するに当たって欠かせない「家族の協力」について、事例を交えながら述べていきたいと思えます。

円滑なサービスを提供するために必要な家族との連携・調整

●連携・調整の重要性

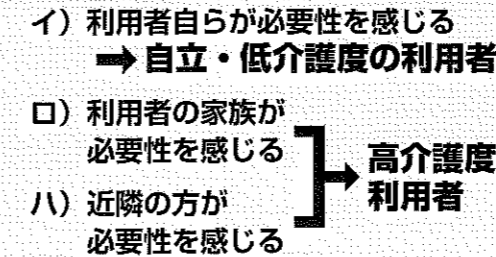
近年、デイサービスでは、リハビリ特化型や短時間型、あるいは富裕層向けサービスなど、それぞれ特徴を生かしたサービスが開発されています。しかし、デイサービスの大きな役割として外すことができないのが、在宅生活者への援助の視点です。

主なニーズとして、次の3つが挙げられます。

- ①身体介護(排泄、入浴、食事など)
- ②精神的介護(生きがいづくり)
- ③家族への支援(介護負担の軽減)

通所サービス事業者は、これらのニーズに合わせたサービスを日々提供し続けていくこととなります。

デイサービスの利用開始に際しては、サービス利用の自発的な意思表示が必要となってきました。



当事業所の場合は、利用者自らが生きがいづくりを目的として参加を希望していることも多く、必然的にイ)のケースが多数を占めます。利用者が自ら契約やサービスに関する費用の支払いなどに対応することも多いのが現状です。

しかし、高介護度の方の場合は、ロ、ハ)のケースが多く、利用者自身が必要性を感じていない、もしくは対応することが困難なため、契約などの段取りは家族が行わなければなりません。イ)の場合においても、自らが対応できない場合は家族が行い、前述のようにさまざまなニーズとサービスの開始経路が混在している時は、介護度に関係なく、必然的に家族がキーパーソンとなります。

したがって、サービスの提供に当たっては、家族との連携・調整をいかにうまく行うかが重要となってくるのが分かります。

●連携・調整の具体策

利用者や家族とコミュニケーションを図り信頼関係を築くために必要な要素は、たくさ

んあります。中でも、細かな情報提供を頻繁に行うことで、無用な誤解を招くリスクを軽減することができます。介護事業者は、とくく利用者の情報収集のみに心血を注ぐ傾向がありますが、本当に大切なのは事業者側の情報を正確に開示し、その情報を利用者や家族と共有することです。事業内容やサービス利用時の様子はもちろん、法人の理念や基本方針など、要は「この事業者に任せて大丈夫なのか？」が判断できる材料をきちんと提供することが信頼や安心感につながります。

そのため当事業所では、日々の利用状況の報告や家族が求める情報を伝えるさまざまなツールを用意し、信頼関係を構築していくことに細心の注意を払っています。

では、具体的に利用者の家族とどのような連携や調整を図っていけばよいのでしょうか。次に、当事業所で実際に利用している家族とのコミュニケーションツール、および方法を紹介します。

【コミュニケーションツール】

- ・連絡(連携)ノート(グループ内共通ノート)
- ・広報誌の配布
- ・ホームページの「恵正会日記」への誘導
- ・サービスの質を確かめるアンケートの実施

【方法】

- ・緊急連絡先を明確にすると共に、変更がないかを定期的に確認する
- ・送迎時に時間の許す限り家族と会話する
- ・家族会を定期的に開催し、悩みを共有する
- ・カンファレンス時の発言を促す工夫をする
- ・希望があれば、利用時の状況を見てもらえる環境づくりをする

家族との連携・調整のためのコミュニケーションツールや方法は、数多くあります。しかし、これらすべてが一様に家族に受け入れ

られるわけではなく、利用者個々に応じたサービスを提供するのと同様に、家族との連携・調整においても、その環境に合った方法をその都度選択し、根気強く行っていく必要があります。

連携・調整の成功事例

連絡（連携）ノートは、ほぼすべての通所サービス事業所が活用していると思います。記入項目は、「バイタルサイン」「食事摂取量」「排泄」「配布物の確認」「自由記載覧」「利用者家族自由記載覧」などでしょう。ここで、当事業所において、連絡ノートを用いた関連事業所と主治医の連携により家族の協力が得られ、利用者の状態が安定した事例を紹介します。

活用事例

Aさん、71歳、男性、要介護4

現病歴：脳出血後遺症（左片麻痺）、高血圧症

Aさんは脳出血の後遺症により左片麻痺となり、車いすで生活をしています。妻は数年前に他界しており、現在は次男と2人暮らしです。次男は、仕事の都合でなかなかAさんの介護にまで手が回らない状況でした。

Aさんは、日曜日を除くすべての曜日で通所サービスを利用し、朝と夕方には訪問介護を利用していました。さらに、隔週で主治医の往診を受けていました。

Aさんのケースで問題とされたのが、排便コントロールへの対応でした。

Aさんは、服薬による排便コントロールを余儀なくされていましたが、薬を管理していた次男の要望により、週6回のデイサービス利用時に服薬し、看護師の判断による排便コントロールを実施していました。このため、

家族と情報を共有する必要性があり、自宅での排便回数と時間について連絡ノートへ記入してもらおうよう求めましたが、なかなか次男の協力が得られず、様子がかめない状況が続きました。

そこで、簡単に記入することができる「排便チェック表」を作成し、連絡ノートへ貼り付けて情報の提供を促すことにしました。また、こちらから促すだけでなく、デイサービスでの排便状況なども詳しく家族へ伝えるように努力しました。

当初はスムーズに情報交換が図れていたものの、日がたつにつれ情報が途切れるようになり、次男に連絡ノートへ記入してもらえよう、主治医に医療的立場から情報の共有の必要性を伝えてもらうことで、我々が家族へ説明するより理解が得られました。また、関連する訪問介護事業所にも、デイサービスでの様子などを家族へ伝達してもらおうと同時に、自宅での排便の有無を確認し、連絡ノートへの記入を促してもらいました。その結果、次男も連絡ノートへの意識が高まり、常にノートを見てくれるようになりました。現在は、排便チェック表についても漏れなく記入してくれるようになり、スムーズな排便コントロールを行うことができます。

また、当事業所も今まで以上にAさんの身体状況や自宅での様子が「見える」ようになり、良好な信頼関係を築いています。

* * *

このように、連絡ノートを活用していても、内容に変化や工夫がなければ目を通さない家族が多いのが現状です。だからこそ、連絡ノートの利用効果を高めていく努力が必要となります。

例えば、自由記載覧については「変わりな

く過ごされていました」「本日もありがとうございました。また、次回お待ちしております」など、つい決まり文句を書いてしまいがちですが、家族が求めている情報を簡潔に記載することにより、いっそうの利用効果を期待することができます。また、家族からのコメントにはしっかりと返答することも忘れてはなりません。簡単なようですが、こうした細かな対応を積み重ねることで、信頼感が高まり、その結果、協力も得られるようになっていくのではないのでしょうか。

協力が得られない家族へのかかわり

今回の例では、仕事で忙しい次男が簡単に記入できるように「排便チェック表」を活用することで、家族の協力を得るための工夫を行い、Aさんにかかわるすべての関連機関との連携を密接に図ることにより、家族との良好なコミュニケーションと信頼関係を築くことができたと考えています。

しかし、実際には、協力が得られない場合も多々あります。家族の協力が得られないケースとしては、次のように、利用者本人に問題がある場合と家族に問題がある場合の2つに分けることができます。

①家族は協力的であるが、利用者本人に問題があり協力が得られない場合

②家族の都合で協力が得られない場合

では、②のケースの要因はどこにあるのでしょうか。家族の協力が得られない要因は無数にあると思われそうですが、今回は、次の3つのパターンを取り上げて、対応策を考えてみたいと思います。

①生活環境

主介護者が仕事で忙しく時間がない、家族構成の問題で身寄りが少ない、時間はあるが

運転免許を持っておらず移動手段がない、老老介護などです。

このケースでは、各家庭の環境を理解し、それに対してどのような対応（サービス提供）ができるのかを明確に伝えることが必要です。通所サービスですべてをサポートできるにこしたことはありませんが、それをすることで家族の本人へのかかわりが薄くなるようでは、今後の在宅サービスに影響が出てきます。したがって、利用開始時の契約・アセスメントで、サービス内容や対応の範囲をしっかりと家族に説明することが大切になります。

②介護拒否

この場合、家族だけでなく、本人に問題がある場合もあります。

このケースでは、家庭内の問題が多く、どこまで通所サービスの相談員が介入できるかが難しいところです。そこで、相談員だけでなく、ケアマネジャーや包括支援センターを巻き込んで対処していく必要があります。

③経済的な要因

サービス利用料の未納や利用者にとって必要なサービスの追加ができないなど。

このケースは経済的な問題になるので、ケアマネジャーや地域包括支援センターを含め、福祉行政機関への的確な支援を要請することが重要となります。

* * *

このように、「協力が得られない家族」には何らかの理由があります。当該事業所だけで問題を解決していくのではなく、ケアマネジャーや地域包括支援センター、福祉行政機関など、さまざまな機関と連携し、複合的にかかわっていくことが大切です。

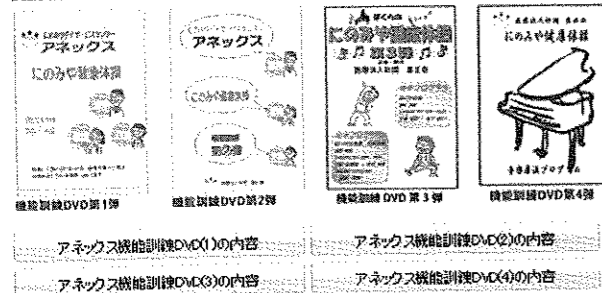
写真 当法人ホームページ



家族やケアマネジャー、地域の方に向けて情報を発信している。

アネックス機能訓練DVD

このDVDは、現在アネックスにて実施している機能訓練をスタッフ自ら収録・編集したものです。ご覧いただける方が、自宅・施設などテレビ画面を見ながら簡単に実施出来るようになっています。



現在、デイサービスセンター・アネックスで日々行っている機能訓練（ストレッチ、体操など）をスタッフ自ら収録・編集したDVDを地域の方に配布している。自宅でテレビ画面を見ながら簡単に体操を行ってもらうなど、地域を巻き込んだ介護予防に取り組んでいる。

家族の協力を引き出す独自の工夫

当事業所では、次の3つのポイントを意識しながら家族とコミュニケーションを図り、協力を引き出すための工夫をしています。

●情報発信のタイミングと目的を明確化

当法人のホームページを作成し（写真）、日々の事業所の様子などをリアルタイムに発信しています。ここでは、常に新しい情報（事業所での催しや法人のイベントなど）を動画や写真で見ることができます。これによって、サービスに透明性が出ると共に、家族にとって法人や事業所が身近な存在となり得ることを目指しています。

●ニーズを把握し情報の双方向性を確保

家族に対する情報発信やアンケートなどに

アネックス 祭り



10月21日(金)にのみやデイサービスセンターアネックスでお祭りを行いました。



1/20(金)アネックス新年会

デイサービスセンターアネックスで新年会が行われています。写真は、冬のご馳走の様子です。



事業所での催しや法人のイベントなど、動画や写真をリアルタイムに発信している。デイサービスを体験しなくても、雰囲気を感じることができる。

力を入れている事業所は数多くあります。しかし、寄せられた意見に対してフィードバックすることまでは、十分に対応できていないところも少なくない聞いています。接触機会が多々あっても、互いに双方向のコミュニケーションが成立しているという実感がないければ、家族の理解を得ることはできません。そこで、家族への丁寧なフィードバックの繰り返しを、仕組みとしていかに確立できるかが重要なポイントとなります。

例えば、電話や連絡ノート、送迎時のコミュニケーションに関しては、その場の会話や文書で丁寧にフィードバックすることが大切です。また、アンケートなどで寄せられた意見に関しては、集計結果を広報誌などで公

表するなど、一人ひとりの意見を全利用者・家族で共有していくことで、双方向の幅広いコミュニケーションが成立していきます。

●より密接な信頼関係の構築を意識

先述の2つのポイントをクリアしていけば、余程のことがない限り自然と信頼関係が構築されていきます。しかし、人間には感情があり、せっかく築いた信頼関係も、情報が一方通行である、ホームページの情報が更新されていない、家族・利用者が求めている情報を提供できていない、連絡ノートへのコメントが固定化するなど、変化に乏しければ深めていくことは困難になります。家族と直接顔を合わせる機会を今以上に増やしていくことは難しいかもしれませんが、家族会や地域のイベントを企画し、参加を促すことにより接触密度をできるだけ高め、顔の見える関係づくりを進めていくことが大切です。

当事業所では、年に数回不定期の家族会を開催しています。家族会は、スタッフと家族が交流を深める場であると共に、同じ悩みを抱える家族同士の交流の場にもなっており、より密接な関係づくりができています。家族会では、フリーディスカッションをはじめ、管理栄養士、リハビリテーションスタッフ、

看護スタッフなど、普段の送迎時などに顔を合わせない多職種との意見交換、利用者へ提供するサービスを実際に体験してもらう1日体験など行っています。

もちろん、すべての家族が参加することは難しいのですが、家族会を楽しみにされている方は多く、何より、事業所のスタッフの顔を見てゆっくり話ができると喜ばれています。また、家族と家族とのつながりができたことで、「心に余裕ができた」などの意見もいただいています。

まとめと今後の課題

私が9年間、当法人で仕事をしていて感じることは、結局は「人間対人間」ということです。今回紹介したコミュニケーションツールや方法は、利用者・家族のニーズに合わせることはもちろん、時代背景をも勘案する必要があります。

利用者や家族の思いに誠意を持って耳を傾け、それをスタッフ・関係者と共有し形にしていくこと。これに徹していくことこそが、コミュニケーションや信頼関係の確立に最も必要なことであり、介護が介護であるゆえんではないかと、痛切に感じているところです。

《新企画》職員の納得&満足、定着率アップへの好転策が分かる!

トラブル事例とワークショップで学ぶ!
介護施設の
就業規則・運用ルールの
見直しと徹底 定着率UP
+労務トラブル回避!



高橋友恵氏
株式会社日本医業総研
人財コンサルティング部 マネージャー
社会保険労務士



東京	12年 6/23 (土) 10:00~16:00 フォーラムミカサ エコ	札幌	12年 7/1 (日) 10:00~16:00 チサンホテル札幌
----	--	----	--

参加料/共に税込 本誌購読者 15,000円 一般 18,000円

プログラム ★13346

1. 事例でみる 今時ありがちな「労務トラブル」
2. 知らないと怖い「労働法規」「就業規則」のイロハ
3. ワークショップ 現場指導に就業規則を活かす!
4. 好転! 働きやすい職場、定着率UPへの方法