

7-1					
主題	利用者の生活をより良くするための多職種連携				
副題	日常的な場面でのコミュニケーションとチームケア				
キーワード 1	多職種連携	キーワード 2	ソーシャルワーク	研究(実践)期間	6ヶ月

法人名・事業所名	生活相談員実践力アップ研修会（平成 28 年度 A グループ）
発表者（職種）	根津寛人（生活相談員）、神山哲也（生活相談員）
共同研究(実践)者	田苗沙菜絵（生活相談員）、利光寿一（生活相談員）、中島翼（生活相談員）、他

電 話	042-661-1513	FAX	042-666-7454
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	私たちは、東京都社会福祉協議会の東京都高齢者福祉施設協議会 生活相談員研修委員会が主催する「平成 28 年度生活相談員実践力アップ研修会」に参加した生活相談員 7 名のグループである。生活相談員として必要な幅広い知識や調整力を養うために研究に取り組み、その中で「ソーシャルワーク」に焦点を当て研究を行った。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

急激な社会構造の変化や生活の多様化に伴い、高齢者においてもニーズや生活課題が多様化、複雑化してきている。その多様化、複雑化された生活課題を解決するには、単一職種で支援するには限界がある。

特に高齢者施設では、生活相談員、看護師、介護職員等、様々な専門職が連携を図り、チームアプローチを実施しなければ解決できない課題が増加傾向にある。だが、チームケアの中心を担う生活相談員は、チームケアがうまく機能していない場面が多いと感じている。それはなぜなのであろうか。

グループ内で事例を持ち寄り検討した結果、「多職種間でのコミュニケーション不足」が 1 番の原因として挙げられた。考え方の違う専門職同士が、どうしたら円滑なコミュニケーションが図れるのか。生活相談員が潤滑油となり、利用者の多様化、複雑化する課題をチームアプローチで解決するためにはどうすべきなのか。ということ課題に挙げ、研究を進めていった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

本研究の目的は、多様化、複雑化された生活課題を抱える利用者に対して、多職種間の連携を円滑に図るチームケアを実践した結果、課題が解消若しくは改善され、利用者の生活の質が向上することである。

生活相談員は多職種との連携において、その中核的な要（調整役）を担うソーシャルワーク機能を発揮する必要がある、高いコミュニケーション能力が求められる。様々な専門職との良好な人間関係を構築するためには、公式的な場面（朝礼やカンファレンス等）でのコミュニケーションだけでは、性格や考え方、価値観等を理解しにくい。そこで、日常的な場面（休憩時やフロアでの立ち話等）でのコミュニケーションに着目することとした。

生活相談員が率先して「日常的な場面でのコミュニケーション」を図り、職員個々の気持ちや情緒を理解する事により、円滑なチームケアが実践できるのでは。という仮説をたて、研究の実践を行った。

3. 具体的な取り組みの内容》

①事例の抽出と課題解決に向けたアプローチ方法の選定。

「今施設で起きている多様化、複雑化された生活課題」を持ち寄り、ブレインストーミング法を活用し「課題」と「考えられる事」を抽出し、KJ 法で分類分けを行う。「課題」と「考えられる事」の共通点を探し出し、課題解決に向けてのアプローチ方法を検討し、「問題解決理論（H・パールマン）の問題解決アプローチ）」を活用することとした。

②「多職種協働でのチームケア確認シート」の作成。

各々の施設で起きている課題を「多職種協働でのチームケア確認シート」に落とし込み、現状を「視える化」することで、課題を客観的に分析すると共に経過を共有した。

③「認知理論（「アルバート・エリス」の ABCDE 理論）」を活用し、「気持ちあらわシート」を作成。

各々の施設で起きている課題に対し、各専門職はどのような心情で捉えているのか、その心情に対し生活相談員はどのようなアプローチしていくべきなのかをシートに記入すると共に経過を共有した。

④専門職への「日常的な場面でのコミュニケーション」の実践及び実践前と実践後の比較。

生活相談員が、各専門職の「情緒（人の気持ちや感情）」に焦点を当て、「日常的な場面でのコミュニケーション」を実践した。その結果、専門職の「情緒」がどう変化し、それが利用者の支援にどう影響を与えたのかを、エコマップを作成し実践前後で比較分析した。

《4. 取り組みの結果》

生活相談員が、利用者はもちろん、介護職員や生活相談員の性格を変化させたわけではない。しかし、生活相談員自らが利用者の抱える生活課題から正面から向き合うことで、利用者との信頼関係を構築することができた。そして、その姿勢を様々な専門職に見せつつ「日常的な場面でのコミュニケーション」を実践していくことで、専門職も利用者に対する情緒の変化が見られた。生活相談員の関わりが双方への「情緒の架け橋」となることで、利用者の生活の質が向上した結果となった。

《5. 考察、まとめ》

多職種連携を阻害する主な要因は、専門性を持つが故の価値観の相違であったり、直接業務を行う中で目の前の困難な状況に反映されたネガティブな思考である。生活相談員はその価値観やネガティブな思考に着目し、専門職の「不安の種」を取り除く必要がある。そのためにはまず、生活相談員自身も「不安の種」を取り除き、ポジティブな考えに転換し、前向きな結果を期待(イメージ)することが重要である。

状況が同じであっても、受け止める思考を変化させることで自身の感情をポジティブな方向に変換し、ネガティブな思考を反論(反省)することで、より良い結果へと繋がる行動を起こすことが可能となる。

この ABCDE 理論を意図的且つ積極的に実践することで、生活相談員が多職種を繋ぐ架け橋となり、その結果、利用者の生活の質が向上することに繋がった。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

- ・高齢福祉施設 生活相談員業務指針' 16 (2016/3)
- ・ソーシャル・ケースワーカー問題解決の過程 (1966) 全国社会福祉協議会

どんな事があっても自分をみじめにしないためには一論理療法のすすめ (1996/7/1) 川島書店

《8. 提案と発信》

困難な状況に直面している利用者に対し、生活相談員は困難な状況の中でも前向きな結果を期待(イメージ)し、そこに関わる人と人の気持ちを繋ぐ「架け橋」となることが求められているのではないかと。