

# 9-6

ケアマネジメント

相談員の役割

目的の共有から始まる介護を目指して

心に寄り添う介護とは～相談員による働きかけの重要性を知る

平成21年度 生活相談員スキルアップ研修会 Cグループ

発表者：田柄特養 生活相談員 品川ちひろ	共同研究者：大内 健史、中原 望帆、増井 進吾
所在地：東京都練馬区田柄4-12-10	保田 浩一郎、中野 房人、小久保 圭亮
TEL：03-3825-1551	E-mail：tagara-ss@nerima-swf.jp
FAX：03-3825-1710	URL：http://www.nerima-swf.jp

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	当グループは東社協の高齢者施設部会、生活相談員研修委員会が主催している“生活相談員スキルアップ研修会”に参加し、相談員業務の中でもケアマネジメントの分野で改善すべき相談員の役割について研究しているグループです。
----------------------------	---

## 〈取り組んだ課題〉

介護が「要介護認定を基本とし、介護する側から見て必要だから行う、といった一方通行の行為として行われるもの」といった認識が強くなっている。私たちが目標とする「自立支援介護もしくは尊厳を保持した介護」の実現には、個々の介護プロセスにおいて利用者と介護者の対等な人間関係を作り出し、この目的を共有することが大切であると考えた。この目的の共有形成を働きかけることが相談員の大きな役割であり課題と言える。

そこで、帰宅願望のある認知症利用者への対応に的を絞り、その状況下における介護職員の対応の成功例と失敗例等をアンケート結果で分析し、より良い介護とは手段ではなく、目的共有のプロセスであり、人間と人間との関係性が重要であることを証明したいと考えた。

## 〈具体的な取り組み〉

- 介護の一方通行がどのような場面で行われやすいかを協議。
- 介護職員対象に帰宅願望に対して、どのような対応をとっているか等のアンケート作成（概ね1ヶ月）
- メンバー7人が各施設で職員を対象にアンケートを実施（各施設3名程度）
- 結果分析
  - ・ 帰宅願望の理由を分類
  - ・ どのような対応がとられているか
  - ・ 職員の経験年数について関係性
  - ・ 対応の成功例と失敗例を比較
  - ・ 成功例における共通点

- 分析結果から帰宅願望の対応について必要不可欠なものを見つけ出す
- 帰宅願望がある認知症の方のみに必要な対応か、介護全てに通じるものなのかを検証
- 相談員が行うべき、職員へのアプローチ方法の考案

## 〈活動の成果と評価〉

- 介護職員を対象としたアンケート結果より
  - ・ 利用者の「安心出来る場所が欲しい」という心理的欲求を職員が理解し、尊重して関わることで、利用者は落ち着きを得ることが出来る
  - ・ 職員が利用者の不安を傾聴できていない場面では、利用者の問題解決は図られず、利用者職員双方に心理的負担が生まれる。
  - ・ 経験年数の長い職員ほど、問題解決を図るために様々なアプローチ法を試し、利用者に関わっている
- 上記、結果についての報告と目的の共有化を図るべく、各施設において相談員の発案によるミーティングを開催した。

## 〈今後の課題〉

- 調査対象者を増やし（利用者や家族等）データ分析をした上でケアプロセスの検証を多方面から推進し本研究の有用性につなげていく

## 【メモ欄】