1-4		主題	私たちから始める家族との情報交換	
ソーシャルワーク		副題	ご家族へのお知らせは、連絡事項だけになってない???	
ツール				
研究期間	3ヶ月	事業所	生活相談員スキルアップ研修会 Aグループ	
発表者：石島 彰浩			アドバイザー：多田 周史	
共同研究者：渡辺文祥 小川麻貴子 田中聡 堀部健二 堀川創史 野村文子 星野恵 吉岡亜紀				
電話	03-5904-0220	メール	bluepoppy-ishijima@ivy.ocn.ne.jp	
FAX	03-5904-0234	URL	http://www.tshnet.or.jp/bluepoppy/top.html	

今回発表の事業所やサービスの紹介	私達は、東社協の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が、変化に対応していく人材育成を目的とする「平成22年度生活相談員スキルアップ研修会」で生活相談員として必要不可欠なスキルと調整力を養うために研修を行っている生活相談員9名とアドバイザーを加えたグループである。
------------------	---

《研究前の状況と課題》

私たちの多くが勤務している特別養護老人ホームでは認知症の進行等で自分の意思が伝えられない方などが多く生活され、重度化がいつそう進行している現状がある。そういった状況の中で、施設の生活相談員として、家族への情報発信は必要不可欠である。その発信内容は、体調不良、行事予定、送迎時間の確認、購入依頼、事故報告、書類関係等の連絡事項が主になっている。その際家族の都合等を配慮し、短時間に簡略的に生活相談員から情報発信していることが多い。また、連絡の際、家族の反応としては「おまかせします。」や「お願いします。」といった受身の返答が多く、実際の家族の思いを聞くことが少ない。以上より、こちらからの一方的な情報発信と考えられる。

そこで私たちは、利用者ニーズは家族との関わりの中にあると考え、家族から得られる情報から日々のケアへのヒントがあると考えた。

＜事例＞

入所時の情報では眼鏡不使用だった利用者が食事摂取不良となった。ご家族に状況を報告すると、昔は眼鏡を使用していたとの話があり、試しに使用していただいたところ食事が進むようになった。

ご家族とのコミュニケーションをより良くする為、家族が本当に求めている情報（利用者の潜在

的ニーズ)を知り、家族の求めている内容に応えていくことで、家族との関係が深まる。それによって、利用者へのサービス提供へ生かせると考えた。

《研究の目標と期待する成果》

【ご家族が実際に望んでいる生活相談員からの情報】

実際にご家族が望んでいる（欲しい）情報は何か？また、ご家族は生活相談員にどういったことを望んでいるのかをアンケートを用いて調査する。

ご家族に向けたアンケート結果から、発信している情報と、求められている内容に違いがあると仮説を立て、その違いを埋められる方法（道具）を検討し、作成する。その方法（道具）によって、家族に、より利用者や施設のことを分かりやすく説明できるようにしたい。

また、ご家族からの本音を聞き出し、その要望に応えられた結果、生活相談員とご家族がより密な関わりができるようになり、そこから得られる情報や協力を利用者の生活の質向上に繋げるようにする。

（面会者や行事参加数の増加など。）

《具体的な取り組みの内容》

1、アンケート調査

統一したアンケートを作成し、面会時等にアンケート調査を実施した。

・アンケート調査期間

平成22年6月21日～6月30日

・アンケート実施者数 9施設（生活相談員スキルアップAグループ）

入居者ご家族 延べ77人

・アンケート内容

施設に聞きたいことを選択肢として21項目（利用者の日々の様子や、夜間の様子など）を上げ、ご家族に希望する内容を選択していただいた。

・アンケート整理方法

ご家族のアンケート結果を単純集計し、グラフ化する。集計結果の中で、共通して多い項目を抽出した。

<アンケート内容>

- ① 生活相談員から発信される内容とご家族が聞きたい内容が合致しているのか？
- ② ご家族がご利用者や施設について知りたい内容は何か？

尚、アンケート調査方法は質問紙法とし、Aグループが回収にあたった。倫理的配慮についてはアンケートは研究以外で使用しないこととし、不利益を被ることがないことを書面で説明し、回答をもって同意を得たこととした。

<結果>

- ・ご利用者の日常の様子や夜間の様子を知りたいと思っているご家族が多かった。
- ・施設からの情報量以上に知りたいと思うご家族が多かった。
- ・医療や健康に対する不安を持たれているご家族が多かった。
- ・今まで実施していた家族への発信内容が、家族の思いとほぼ変わりなかったことが確認できた。
- ・利用者が健康に過ごしていることが、家族の安心につながっていることが確認された。

- ・ご家族の中にはより施設に協力したい（具体的にはボランティア活動など）という方もおられた。今後、ご家族によるボランティア活動の受入れ体制を整え、よりご家族の協力を得られる仕組みを作り、マンパワーの充足に繋げたい。

- 2、アンケート結果をもとに、新たなご家族とのコミュニケーションを図る書式を作成した。そのツールを使用しご家族に情報を発信し、有効性を確認した。

《取り組みの結果と評価》

- ・「自分の家族をちゃんと見てくれている。」と安心してくださったご家族がいた。
- ・ご家族から「ここまでしてくれる施設はなかった。」と喜んでいただけた。
- ・ご家族に情報を伝えるとき、簡略化した連絡事項を伝えることが多かった。しかし、ご家族と関係を作るためには、こちらからの情報発信だけではなく、相手（ご家族）が求めている内容に答えていくことが必要だと感じた。

《まとめ》

今回の研究では、生活相談員が家族に向けた情報発信シートの作成を行い、一定の有用性を導くことができた。作成したシートを使うことで、家族への情報発信については、標準化が図られたと評価する。

この取り組みを行った中で、生活相談員としてご家族との関わりを改めて考え、ご家族とのコミュニケーションをより意識してとるようになった。

ツールを作成し、標準化することで、施設ご利用者のニーズを各セクションが理解し、ケアを提供する上で役立っている。今後は困難なケースや、家族調整が必要な施設で行うソーシャルワークに活用することを課題とする。同時に、すべての家族に有用であるかの検証も行い、現在のアンケート結果を見直し、ツールにも改善を図っていく。

《提案と発信》

ご家族はその潜在的ニーズからケアに対するヒントや、施設の足りない部分を私たちに教えてくれます。

ご家族の想いを知ることにより、その施設ごとにより深くご家族と施設の絆が結ばれると考えます。

生活相談員はより良い施設とする為に、施設とご家族の絆を強くする意図的な関わりが求められています。

【メモ欄】追加資料 有 無

注：参加者が自由に記入できるスペースです。空欄のまま提出下さい。