

9-6

主題 「あ、だからそうなんだ！！」体験のアセスメント

ケアマネジメント

副題 ～真のニーズを把握し、利用者の思いを実現できる相談員になりたい～

真のニーズ

研究期間 3ヶ月

事業所 生活相談員スキルアップ研修会 Cグループ

発表者：岩本 有司（いわもと ゆうじ）

アドバイザー：林 正（はやし ただし）

共同研究者：伊藤啓介、山口航、佐藤かおり、川上壮介、江橋正太郎、玉木由美子、猪瀬利恵、角田良歩子

電 話 03-3927-9851

メール soudan@o-kousyoen.com

FAX 03-3927-9835

URL <http://www.o-kousyoen.com/>今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

当グループは、東社協の高齢者福祉部会、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「生活相談員スキルアップ研修会」で、高い専門性や技術を身に付けるために研修を行っている生活相談員9名のグループです。

《研究前の状況と課題》

ケアマネジメントとは「対象者の社会生活上でのニーズを充足させるため、適切な社会資源と結びつける手続きの総体」と定義されており、中でも重要なことは利用者のニーズを知ることである。では、一体ニーズとは何か。ニーズは大きく二つに分けられる。どのようなケアが必要か、を専門職が情報収集し、見立て「必要を見極める」ことを言う「ノーマティブニーズ」と、体感的、主観的で「～したい。」という心の奥底の本人自身の願望、希望を言う「フェルトニーズ」。フェルトニーズとノーマティブニーズの一致点が「真のニーズ」と考えられている。

そこで、私たちは利用者の真のニーズを把握できる相談員を目指していきたい、と考えた。そこで、重要となってくるのがアセスメントである。

施設において、他職種共同でおこなうアセスメントは、根拠が明確で、数量化や原因が説明しやすく、ケア提供側が納得しやすいため「利用者や社会環境のマイナス面を捉え、その改善や緩和に焦点を当てて支援する」医学モデルとなりやすい傾向がある。

しかし、「利用者がどのようにしてほしいかを尊重して関わる」生活モデルのアセスメントを行ってこそ、フェルトニーズを把握することがで

き、対等な相互関係で利用者本位のケアを提供することができる。その結果、利用者の尊厳、存在が見えてくるはずである。

ここで、フェルトニーズが欠落してしまうと、一方的なケアになりがちであるため、生活モデルのアセスメントを行い、フェルトニーズを把握し、利用者の真のニーズを把握することが大切なのである。

そして、その役割を担うのは生活相談員ではないだろうか。

《研究の目標と期待する成果》

私たちは、「真のニーズを把握し、利用者の思いを実現できる相談員になりたい。」という目標を掲げ、話し合いを進めた結果、アセスメントの方法を工夫することで、利用者のフェルトニーズの理解につながるのではないかと考えた。

仮説①その人の生活歴、価値観を知ろうとする視点を持ちアセスメントすることでフェルトニーズの理解に近づいていくのではないかと。

仮説②食事とはその人の嗜好、生活歴が反映されている。食事のアセスメントを再度行うことでフェルトニーズを理解できるのではないかと。

《具体的な取り組みの内容》

期間5月24日～6月18日、調査方法は面接法。ケアプランの検証を行い、食事関連の課題、又は希望が挙がっている利用者の中から、言語理解が可能な方を対象として各施設1名選定した。

施設入居により身体的なケアが充足されていく中で、食事に対する関心が高まり、施設内で利用者からの食事に関する要望がとても多い現状がある。また、食事は生まれてから、現在まで全ての人に関わるものであり「食事はその人の人生そのものである」と考え、食事関連の課題、希望が挙がっている利用者限定して調査を行った。

対象利用者と面接を行い、食事に関する要望を確認した。その際、食事に関して利用者のフェルトニーズの把握に努めるべく、利用者が今までどのような生活を送られてきたのか、食事に関してどのような価値観を持っているのかを把握できるよう、食事に関する希望・要望等が表面的でないか専門的視点（生活モデルの視点）を加え、背景や思い等を掘り下げて抽出するように心がけ面接を実施した。倫理的配慮については、面接で知り得た情報は、施設内サービス提供上に必要以外は、正当な理由なく第三者に漏らさないこと、不利益を被ることがないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《取り組みの結果と評価》

9施設、9名の利用者を対象に、アセスメントを行った。9名の利用者全てに食事に隠された人生のエピソードが明らかとなり、利用者のフェルトニーズを感じられる成果を得られた。中でも、印象的であった2例を紹介する。

85歳女性、要介護度4。コーヒーが飲みたい、という希望があり、プランの中で10時15時の水分補給時にコーヒーを提供することとなっていた。この内容を中心にアセスメントを実施してみると、昔は生活が苦しくコーヒーが買えず、憧れがあったこと。老後になってようやく気兼ねなくコーヒーを楽しめるようになり、先立たれた旦那様と一緒に、食後のコーヒーを飲むことが何より幸せだったため、本当は水分補給という形では

なく、食後にコーヒーを飲みたいと思っていたことが明らかとなった。これにより、プランも、コーヒーの提供は水分補給時から、食後へと変更し、より本人の希望に近い内容へと変更した。

82歳男性、要介護度4。食事摂取量にムラがあることが課題となっており、気分のムラが、食事摂取量のムラと関連していると考えられていた。再度アセスメントを実施してみると、戦争中の辛く悲しい思い出から海老やカニが嫌いになったこと。牛肉は戦争中の死体の臭いを思い出させるため苦手になったこと。戦後、魚を売って必死に働き、魚と毎日向き合っていたため、魚も苦手になったことが明らかとなり、食事摂取量のムラは単なる気分の問題ではなく、多くの苦手な食べ物があることが判明し、その裏にある数々の人生エピソードが明らかとなった。これにより、苦手な食べ物は代替食を提供することとし、アセスメントの中で好物についても焦点を当て話をうかがったことで、本人の食事に対する意欲も増し、結果として、食事摂取量のムラはアセスメント前に比べて減少した。

《まとめ》

その人の生活歴、価値観を知ろうとする視点をもちアセスメントすることで「あ、だからコーヒーが好きなんだ！」「あ、だから牛肉が苦手なんだ！」という体験が可能となり、フェルトニーズの理解に近づくことができた。→仮説1の検証

また、コーヒー一杯から、嫌いな食べ物から、という、食事に関するほんの小さな1コマから、利用者の人生や歴史を見ること、深い思い出を感じることができ、食事のアセスメントを再度行うことでフェルトニーズの理解へ近づけることが明らかとなった。→仮説2の検証

今回の研究により食事というものがこんなにも人生に大きく影響しているものであり、その人の人生そのものであることに改めて気付かされた。

よって、食事が真のニーズを把握し、利用者の思いを実現するための大きな手がかりとなると考え、今後も研究を進めていく。

《提案と発信》

生活歴、価値観を知ろうとする生活モデルのアセスメントすること、また、食事に関するアセスメントをすることは利用者の真のニーズを把握する上で、大きなヒント、大きな手がかりとなり、非常に有効である。利用者一人一人の隠れている歴史を明らかにし、その歴史の重みを利用者と共に感じ歩いていくこと、その中から真のニーズを探し出していくこと、それが生活相談員の大きな役割なのである。
真のニーズを把握し、利用者の思いを実現できる相談員を目指していきたい。

【メモ欄】追加資料 有

参考文献 「ケアマネジメント総論」大阪市立大学生生活科学部 白沢政和教授

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。