

9-11		主題	あなたを伝える紹介状 私たちが伝えます。あなたの軌跡を・・・！	
人材育成		副題	生活相談員から他職種へ発信しよう、ご利用者の思い。 ～職種間連携で深まるご利用者への理解～	
職種間連携				
研究期間	3ヶ月	事業所	生活相談員スキルアップ研修 Bグループ	
発表者：山中大輔（やまなか だいすけ）		アドバイザー：鎌田弘道（かまた ひろみち）		
共同研究者：山岸正典、廣戸麻佐子、望月雅代、青木強、宮本皇紀、菊地涼、佐藤幸、古澤友恵				
電話	042-531-3741	メール	sun_yamanaka@yahoo.co.jp	
FAX	042-531-2321	URL		

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	私達は、東京都社会福祉協議会の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修委員会が主催する「平成23年度生活相談員スキルアップ研修会」に参加し、多岐にわたる生活相談員の中核業務の中で「人材育成」に焦点をあて、中でも「職種間連携」について、その果たすべき役割について研究しているグループです。
------------------------------	--

《研究前の状況と課題》

私たちは、職種間連携をテーマに研究を行った。新規ご利用者の受入れに際して、看護や介護等の各専門職は、ご利用者の人物像が掴めない状態で受入れることに不安を感じている。その理由を単に情報量の不足だけではなく、本質的な考え方に差異があるためではないかと考えた。では、その差異とは何か。生活相談員は面談などの場面でご利用者の生活背景や思い、ご家族の思い等、その方の人物像を深く知る機会が多いが、そこで得た情報を十分伝えきれないことで差異が生じているのではないかと仮定した。そこで、生活相談員が得た人物像に関わる情報を可能な限り詳しく伝え共有することで、それぞれの専門的な視点や情報だけでご利用者を理解することにとどまらず、さらに深めた理解ができるのではないかと考えた。その結果、全ての専門職が共通の意識を持つことでよりご利用者に寄り添ったケアが提供できるのではないかと考え研究のテーマとした。

《研究の目標と期待する成果》

新規ご利用者の身体状況や病歴などの情報だけではなく、その方の生活背景や思い、ご家族の思いなどの情報を生活相談員が発信し、各専門職と共有することで、各専門職との間に生じている考え方の差異と、ご利用者の受入れに対する不安が軽減される。その過程を経ることで人物像をより深く理解することができる。その結果、よりご利用者に寄り添ったサービスが提供できることを実感し、職員のやりがいにつながるのではないかと仮説をたてた。

仮説①ご利用者の生活背景や思いを知り、ご利用者への理解を深めることで、より相手の気持ちに添ったサービスの提供ができる。

仮説②各専門職が情報共有することで、職種間のコミュニケーションが活性化し、連携が深まりサービスの質が向上する。

仮説③仮説①②によって、職員の仕事への充実感が増す。

《具体的な取り組みの内容》

- ①生活相談員と介護、看護等の各専門職が情報を共有できる方法を検討・考案する。
- ②「あなたを伝える紹介状(以下、シートと記載)」を作成。研修会参加の9施設で使用している面接シートを参考に、ご利用者の生活背景や思い等の情報を中心にして作成。
- ③シートを使い新規ご利用者の事前面接を実施。
- ④入所判定会議又は初回カンファレンスにて、各専門職の責任者にシート活用の主旨を伝え、参加していない職員に対して周知を依頼し、シートの内容を伝達する。同時に責任者にアンケートを依頼・配布する。アンケートは、シートの使い勝手や必要性の評価を問うものとし、新規ご利用者に関わる全ての職員を対象とした。又、倫理的配慮からアンケートは無記名とし、今回の研究以外には使用しない旨を確認した。
- ⑤④に参加していない職員には、シートを提示して質問を受け、利用開始までに関わるすべての職員が情報を把握してサービスを提供する。実際にケアに携わり、シートへ追加する情報があれば、都度記入をする。
- ⑥利用開始1週間後に各専門職へ配布したアンケートを回収・集計。シートの効果や改善点等を考察する。その結果を職員へ報告する。
- ⑦利用開始後1ヶ月を目安にカンファレンスを行い、ご利用者の生活について評価をする。
- ⑧一連の取組みを通してご利用者が安心できるサービスの提供を目指す。

《取り組みの結果と評価》

生活相談員から、新規ご利用者の生活背景や思い、ご家族の思い等を「あなたを伝える紹介状」を用いて発信し、情報の共有を図ったことで、各専門職からアンケートを通して「今までよりもご利用者の気持ちを知りたいと思うようになった」等の声が聞かれた。また、新規ご利用者の人物像に対して共通の認識を持つことで、「受入れの際の不安感が軽減された」との意見も挙がった。シート活用の過程を経てご利用者の人物像を深く知るにより、接遇や言葉のかけ方など関わり方全般の変化が見られた職員や、「もっと気持ちに寄り添ったケアをしたい」という職員が現れた。また自分たちが提供したサービスでご利用者の表情が和らぐ等の変化を実感した職員は、仕事に対して積極性が見られるようになった。更に、それぞれの専門的な視点からの発言も増え、活発に意見を交換する場面が増え、日常的なコミュニケーションも円滑になってきた。

《まとめ》

各専門職がその専門性に加えて、人物像を共有し共通理解を試みたことで、ご利用者の満足度のみではなく、職員の仕事に対する満足度も向上した。取り組みを継続し更なる満足度アップにも繋げていきたい。

《参考文献》

生活相談員業務指針10、平成22年度生活相談員スキルアップ研修会Bグループ、認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式

《提案と発信》

ご利用者の生活背景や思いなどを知り、その共有する情報と専門的な視点を併せ持ちながら、他の専門性にも目を向けて意見交換を繰り返すことで、ご利用者への理解が深まり、より相手の気持ちに寄り添ったサービスが提供できるのではないかとと思う。その実現のために今後も生活相談員として情報を発信し続け、各専門職協同でご利用者の思いを実現していく視点が生活相談員として必要なのではないかと。

【メモ欄】