

主題	自分を表現することが難しい方の人物像を代弁します		
副題	各職種が人物像を把握することでサービスはその人色に変わるのか？		
代弁		アセスメント	
研究期間	3 か月	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：前田 卓弥（まえだ たくや）		アドバイザー：多田 周史（ただ ひろし）	
共同研究者：栗津健 近藤紀彦 矢部貴子 片岡由佳 甲木恵 佐野泰代 坂下いづみ			
電 話	042 - 556-1411	メール	
F A X	042 - 556-3059	URL	

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	私たちは、東京都社会福祉協議会の高齢者施設福祉部会、生活相談員研修会が主催する「平成 24 年度生活相談員スキルアップ研修会」に参加している生活相談員 8 名のグループです。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修に取り組み、その中で「ソーシャルワーク」に焦点を当て研究を行っています。
------------------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

各施設では独自のアセスメントシートをもとに本人からの聞き取りや情報収集を行い、利用者のニーズを把握し各サービスを提供している。しかし、言葉を話せない方や、話が出来ても自分の言いたい事や気持ちを伝えられない方は、自分を表現することが難しく、職員もその方たちの人物像を捉えることが困難である。今ある情報から ADL を根拠とし、個別にサービスを工夫しているが、個々の習慣や好みが反映しづらく、そこにその人の色が見えてこない。生活相談員はソーシャルワークを行う過程で、本人からの聞き取り等により、利用者の人物像を把握し、課題や思いを表面化させる。しかし、自分を表現することが難しい方はそれが困難である。生活相談員としてどのような方法でその方の歴史や習慣、嗜好などを把握し人物像を捉えるのか、またどのように各職種にそれを代弁・発信していくのか。その結果、職員の意識とサービスがどう変化するかを研究する。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

自分を表現することが難しい利用者に対して有効なアセスメントシートを作成し、その方の歴史・習慣・嗜好の情報を集め、知り得た「人物像」を生活相談員から各職種に発信する。その結果、利用者の機能的な部分に着目するのではなく、「〇〇さんの生活（ニーズ・ウォンツ・デマンド）」という見方に変わり、各職種がその方のサービスのあり方を考え実行していくことが期待できる。

<仮説>

「人物像アセスメント」をもとにサービス内容を検討すると、サービス提供時に人物像に即した声かけ方法やコミュニケーション内容に変化する。また、サービス内容自体が人物像に即したものに変わる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

(1) 各施設で使用しているアセスメント表を持ち寄り、既存のアセスメント表では収集することが難しい、その利用者の「人物像」を知る為に必要であろう項目と、私たちが自分自身を知ってもらう時にはどのような項目が必要かを検討し作成する。→アセスメント表 A

(2) 利用者の「人物像」を把握しやすくする為に、「利用者年表」を作成する。その方の時代を負いながら①身の回りで起こった様々な出来事②その時の気持ち③その時代の社会での出来事を一つのシートで確認できるものを作成する。→アセスメント表 B

(3) アセスメント表 A・B を使用し、研修参加の施設でそれぞれ利用者の情報収集を行う。

対象者として「自分を表現することが難しい利用者」とする。

方法として①家族・友人・関係機関からの聞き取り

②記録からの抽出

③本人からの聞き取り

※言葉を話せない方は聞き取りを行えないが、言葉を話せるが自分の言いたい事や気持ちを伝えられない方に関しては、可能な限りの聞き取りを行ってみる。

(4) (3) でできた「人物像」を他職種間で共有する。

方法として、ケアカンファレンスやミーティングの中で生活相談員がアセスメント表を提示し、利用者の人物像の紹介を行う。

(5) ケアカンファレンス等に参加した職員にアセスメント表の有効性を確認する聞き取り調査を実施する。人物像をイメージすることで、声かけ方法やコミュニケーション内容に変化があったのか。また、実際に変化したサービス内容があったのか等を調査する。

《4. 取り組みの結果と考察》

利用者の歴史や習慣等の情報収集を行っていく中で、これまでは利用者の「今」の状況を中心に見ていたことに気付かされた。既存の身体状況等に重きを置いた情報に、新たに収集した情報を加えることで、より利用者を「〇〇さん」としてみることが出来るようになり、その人色の声かけ方法やコミュニケーション内容になるよう工夫がなされた。また入所以前の習慣を取り入れるきっかけにもなった。

《5. まとめ、結論》

この研究の結果、利用者の人物像を代弁・発信するためには、現在の ADL・身体状況・病歴に加え、その利用者の歴史や習慣、感じてきたことを知る必要不可欠であることが分かった。私たち生活相談員が、利用者一人ひとりの生活背景を大切にし、目を向け、発信し、他職種と共有することで、利用者は今までの人生を施設でも継続させていくことが出来る。利用者の「人物像」を出来る限り詳細に伝えることが、利用者自身を代弁する方法であり、生活相談員の役割であると考ええる。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

倫理的配慮として、本研究発表を行うにあたり、利用者・ご家族に本研究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のないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《8. 提案と発信》

私たちが行っている代弁は本人の聞き取りからによるものが多い。では、自分を表現する事が難しい方の代弁はどのように行っていけばよいのだろうか。声なき声をどのように聴き、「私」という存在はいかなる状況になっても「私」であり続けたいという利用者の思いを代弁することにソーシャルワーカーとしての価値があると考ええる。私たちは常に利用者の様々な声を代弁し発信し続けていきたい。

【メモ欄】