

|                           |                              |                       |                                    |
|---------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| 主題                        | ひとりの利用者の看取りと向き合う             |                       |                                    |
| 副題                        | その人らしい終末期を支えるための生活相談員の役割を考える |                       |                                    |
| 看取り介護                     |                              | 生活相談員の役割              |                                    |
| 研究期間                      | 3ヶ月                          | 事業所                   | 生活相談員スキルアップ研修会 Dグループ               |
| 発表者：金子 紀和子(かねこ きわこ)       |                              | アドバイザー：水野 敬生(みずの たかお) |                                    |
| 共同研究者：杉田幸樹朗 大妻克子 上園芳弘 森一祐 |                              |                       |                                    |
| 電 話                       | 03-3309-3211                 | メール                   | kugayamaen-yamashita@ion.ocn.ne.jp |
| FAX                       | 03-3326-6054                 | URL                   | (任意)                               |

|                              |                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今回発表の<br>事業所や<br>サービスの<br>紹介 | <p>私たちは東京都社会福祉協議会 高齢者施設福祉部会 職員研修委員会 生活相談員研修委員会が主催する「生活相談員スキルアップ研修会」で研修しているグループです。リスクマネジメントの視点をもって、「看取り介護」をテーマに利用者本人・家族・施設の意向を理解し、「その人らしい終末期を支えるための相談員の役割」について研究し、実践することを目標としています。</p> |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 《1. 研究前の状況と課題》

高齢者施設における看取り介護の重要性は高まっているが、その実施有無や対応内容は各施設で異なる。人員不足や医療体制などにより看取り介護を行っていない、相談員にかけられている期待は大きいが役割の整理が出来ていない、嘱託医や看護師主導で進められている、どの段階でどのようなやりとりがご本人・ご家族とあったのか現場まで情報共有されていないなど、グループ内での施設状況も様々であった。

自宅で看取ってあげたいが事情により、それができないというご家族の葛藤をしっかりと受け止めることができたのだろうか？ 覚悟も整理も出来ていないまま進んでしまったということはなかったか？ そんな、看取り介護の経過においてご本人・ご家族・施設の意向がすれ違うことがないように、生活相談員が担う重要な役割があると考えます。

そこで平成23年度に看取り介護を経験されたご家族、施設の意向についてアンケートを行い、そこから看取り介護における相談員の役割や課題などを明確にすることを試みた。

### 《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

看取り介護における生活相談員として役割や行動の一つひとつがソーシャルワークであると意識して、実践していくことを目標とする。生活相談員として、ソーシャルワークを実践し「その人（終末期）を支える」ことができれば、それを支える家族の満足度も上がり、施設の組織力も高まり、それが結果としてケアの質が向上するというリスクマネジメントにつながる効果を求めて行きたい。

・今回の生活相談員の具体的な行動や取り組みを一つでも多く取り出し、それを専門性として施設内に、そしてご本人やご家族に発信していきたいと考える。

### 《3. 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。生活相談員スキルアップ研修会の参加者の所属施設へアンケート調査協力を依頼、実施した。

##### ① 家族向けアンケート調査を郵送にて実施

- ・調査期間：平成 24 年 4 月 29 日～5 月 31 日
- ・調査対象及び回答者数

都内特養において平成 23 年度看取り介護を経験されたご家族 7 4 件に対してアンケートを送付する。（当グループでは、協力いただける施設に対して、アンケートと返送用封筒を各施設に発送。そして、それぞれの施設からご家族に手渡しや郵送で配布していただいた。）その内、71 件の回答が届いた。

##### ・アンケート内容

入居時の意向、ホームで看取ったことをどう思われるか、ご本人やご家族の支えとなるような職員はいたかなど設問 13 項目を挙げ、選択及び自由記述で記入頂いた。

##### ② 設向けアンケート調査をファックスにて実施

- ・調査期間：平成 24 年 4 月 29 日～6 月 11 日
- ・調査対象及び回答施設数

特養、養護老人ホーム 11 施設

##### ・アンケート内容

看取り介護を実施しているか、平成 23 年度の看取り介護で永眠された件数、入居時の意向確認、ご本人やご家族を支える中心となる職種など設問 11 項目を挙げ、選択及び自由記述で記入頂いた。

### 《4. 取り組みの結果と考察》

- ・看取り介護で「支えとなっていた職員」について、生活相談員をあげていたご家族は 71 件中の 31 件にとどまった。
- ・その中で、施設で看取ったことを「とても満足している」ご家族は、支えとして生活相談員をあげている（37 件中の 22 件）傾向が高いということが見えた。「満足している」は 19 件中の 6 件。一方で「分からない」としたご家族では生活相談員をあげていたのは 14 件中のわずか 3 件であった。
- ・入所時にご本人は最期をどこで迎えたいと思っていたかについては「ホーム」と「自宅」「まだ決めていなかった」の回答数とはほぼ同程度であった。
- ・看取り後の話し合いが「あった」とする回答数は 57 件と多いが、そのような話し合いをしたいかとの質問では「したい（32 件）」「したくない（5 件）」「わからない（21 件）」「その他（7 件）」
- ・看取り介護に「とても満足している」ご家族は看取り後の話し合いについて「したい」と答えたのは 18 件、「したくない（2 件）」「わからない・その他（10 件・3 件）」だった。

### 《5. まとめ、結論》

・今回のアンケートから、ご家族の葛藤や戸惑っていたことをうかがわせるコメントが多くみられた。そんなコメントを残しているご家族を支えていた職員には、生活相談員にチェックがついている。「職員さん全員とも話し合い、家族も納得できた」との回答があり、施設と家族との間に立っては生活相談員が何度も話し合いを積み上げてきた姿がみえる。

・歩んでこられた道のりの中でご本人が培ってきた価値観、社会生活、家族関係などに視点をもつ生活相談員が、ご本人やご家族の思いをしっかりと受け止め、「その人（終末期）を支える」ことができれば、遺されるご家族にとっても、私たち施設職員にとっても、悔いの残らない看取り介護ができると考えられる。看取り介護をやったとまとめるのではなく、私たちは一人の利用者をどう支えるのかを考えて実践していくことが大切との結論に至った。そして、ご本人やご家族を支える介護の中心に私たち生活相談員がいるのだという思いをもって努力していきたいと考える。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

「ご家族向けアンケート」の調査方法倫理的配慮としてアンケートは無記名で行ない、調査協力者のプライバシーは必ず守ること、調査表及び回答内容は厳重に管理する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。

### 《7. 参考文献》

『生活相談員業務指針'10』東京都社会福祉協議会刊

### 《8. 提案と発信》

・ご本人やご家族がのぞむ「最期」を支えるために生活相談員は何をすべきか、あるいはどんな役割があるのかを研究しています。これによって、「その人らしい看取り介護」が一人でも多く実現できて、ご家族も納得できる援助の在り方を実践していきます。

#### 【メモ欄】