

第 22 回 働く介護者おひとり様介護ミーティング

議 事 録

=====
テーマ 「専門職とのコミュニケーションを考える」
=====

1. ご近所コミュニティ

専門職とのコミュニケーションの前に、ご近所コミュニティについて意見がでました

・要介護者が結婚してから移住し、要介護者が 50 年かけて築き上げたご近所コミュニティがある。介護者としては特に努力することなく、要介護者が築いたコミュニティに便乗して、皆さんに助けられている。

・要介護者が幼少のことから住んでいる生粋の地元民。町内会にグループホームができてそこで入所介護中。地元の方の入所を地権者が希望していたタイミングと在宅での限界のタイミングがあい、完成と同時に入所。町内会のかたも状況を知っていたので、情報をくれた。

・介護で引っ越し組。介護離職をして仕事をしていなかったもので、送り迎えなどでなんとなく近所に顔見知りできた。高齢者ばかりだけど。介護って意思とは関係のないところで地元深く入り込んでいくものだなと感じている。

・引っ越し組。まだ 2 年なので知り合いはいない。要介護者もいるのでまずはケアスタッフとの関係構築でいっぱいいな状態。

★仕事をしていると地元のコミュニティは作りにくい。地道につくっていくしかないよね。と総意。

2. 専門職への遠慮からコミュニケーション不和

家族としては「(介護を) やってもらっている感」があったり、労働経験があると「(ケアスタッフも) 忙しいだろうな」と人の仕事の心配までしてしまうときがありますね。

・ 2 年半ぐらいの付き合いのケアマネですが意思の疎通が難しい。ここまで説明しないとわからないの？と思ってしまうことが多々ある。

・ 質問力も大事だけど、その前に状況説明にストレスを感じる。

・要介護者の容態変化でヘルパーを入れたいけど言えない。朝の時間がとくにバタバタで、それを伝えているのだけどわかってもらえていない気がする。

・ケアマネは忙しいから時間を省こうとしているように感じる。ヘルパーをいれたらサービス担当者会議を開催しなくてはならないし、そういうのが面倒なのかなと感じてしまう。（感じられるような言い方をされる）

・コミュニケーションが大事だとわかっているけど、そういう態度を感じると、私のことが負担なのかなと感じてしまうようになる。

・事業所の都合でケアマネが3回変わっています。一番最初のケアマネは先回りして手配してくれたり助言してくれる方だったので、ケアマネが変わった時は大変なストレスだった。

・ケアマネがどういう仕事をする人なのかもわかっていないときに親切にしてもらったので、その方が基準になっていたのかもしれないけど。

・3人目のケアマネもとてもいいひとだったけど、要介護者の容態変化で在宅か入所かで苦しんでいたときに「入所は担当外なので」と寄り添ってもらえず悲しい思いをした。

・ヘルパーを変えて欲しいと要望したら、その事業所の上司が「何が問題なのか見せてもらう」と乗り込んでき。ヘルパーが悪いのではなく、相性の問題なので、ヘルパーチェンジを申し出るとその方の評価に影響があるのかと思うと心苦しい。

★折り返しの電話を依頼してあるにも関わらず、折電をくれないケアマネ（ケアスタッフ）はケアマネ（ケアスタッフ）失格というよりも、社会人としての資質の問題。ストレスを抱えているだけ損だし、時間の無駄。と総意。

3. コミュニケーションストレスを減らすために

働く介護者ならではの視点で工夫をおしえてもらいました

・「ケアマネになるための本」を買ってケアマネの仕事を理解することから始めた。

・相手の役割や仕事を学ぶなかで、どういう家族であれば良くしてもらえるのかを考えた。

・要介護者のケアに疑問があってもクレームと受け取られないように、グループホームの運営委員に立候補した。そこで話せば苦言ではなく意見として捉えてもらえるだろうと考えた。

・介護従事者の入れ替えが激しいので、担当が変わるたびに背景を説明するのが億劫。家系図や要介護者の経緯などを書面にして「まずはこれを読んでください」で対応している。しかもその場で渡すのではなく、あらかじめお渡しすることで、お互いの時間が有効に使える。

・家族も働いていることを伝え、いつでも誰かが動けるわけじゃないことは伝えてある。

**★働いているものとして、働いている人の気持ちがわかるから、ケアスタッフが働きやすい状況をつくること
ができるのでは？**

4. 専門職との関係がもたらしてくれるもの・こと

いいコミュニケーションはお互いにとっていいことしかないですね。

・認知症専門医に要介護者の状況を訴えたところ、そのひとつひとつを丁寧に聞いてもらい、解説してもらったので、要介護者の容態変化に心がついていくようになり、日々のストレスが少なくなった。

・グループホームをお願いをして、グループホームでのトイレ介助をさせてもらったり、一緒にグループホームのお風呂に入らせてもらっている。施設の細かいところまでみれるし、向こうも見られている緊張感があるのでいい関係が保てている。たぶんほかの利用者にとってもいいことだと思っている。もちろんあらかじめ日程の希望を伝えるなどして、無理のない範囲で対応してもらっている。

・「いつもすみません」とは言いません。「いつもありがとうございます。」ということを中心に心がけています。プロのケアを利用することは悪いことではないので「すみません」なことではない。「ありがとうございます」という言葉で気持ちを伝えている。

・本音が言えるようになるまで時間はかかるし、手間もかかる。けど、愚痴を言える仲になると、例えば対応の方法はないだろうと思っていることも、自分には知らなかったサービスや提案をもらえることにつながる。利用していたデイサービスが近かったので、仕事の関係で早く出なくてはならないときなどは、職員さんがまだそろっていない時間でも家族がデイサービスまで連れて行って、そのまま預かってくれることもあった。

**★ケアスタッフも家族も要介護者のことを想っている事には変わらない。役割が違うだけで、上も下もない。
と総意。**

5. コミュニケーションが苦手なひとはどうしたらいい？

介護者も専門職もお互いにコミュニケーションベタだとちょっと困りますね。

ましてや不安と困惑しかない介護者のコミュニケーション下手はある意味仕方がない。

じゃあどうすればいい？

・状況を伝えられるようなシートがあるといい。

- ・介護者の気持ちとか状況を入力していくと「こんなプランがおすすめ」みたいなのが出る仕組み。
- ・ツールがあると自分の意見ではなく、コンピュータが言っている、と使いやすいかも。

★ツール開発が必須ですね・・・

6. コミュニケーションが問題ではないかもしれない大きな課題

ケアスタッフと家族のケアに対する意見のすれ違いはよくある話です。

でも、私たちはどうすればいいでしょう

-
- ・私の意向とケアマネのケア方針が合わず、そもそも話を聞いてもらえない。とりあってもらえない。

★ケアマネをチェンジするのは簡単だけど、それもきがひけるのであれば、ケアスタッフに間に入ってもらうことも一つの方法。味方を見つける、という方法もあるかも。

★家族の意見にどんな不備があるのか、何かまちがっているのか素直に教えてもらう姿勢も必要かも。

=====
楽しく有意義な時間はあっという間に終わりました。

テーマからの脱線もあるけど、介護者同志にしかわからない、ここでしか言えないことも多いと思うので、脱線は気にせず自分の意見や素直な気持ちを表現するトレーニングの場としても利用してください。

次回は平成29年9月16日（土）13:30～です。