

# 福祉現場のコミュニケーション研修

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山

廣岡 隆之 / Text by Takayuki Hirooka



## コミュニケーション研修のねらい

- ① コミュニケーションの基礎を知ろう。
- ② コミュニケーションのメリットを知ろう。
- ③ コミュニケーションを仕事で活用しよう。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## コミュニケーション研修の内容

- ①コミュニケーションの基本(30分)
- ②コミュニケーション技術向上(30分)
- ③報・連・相 コミュニケーション(30分)
- ④ご家族とのコミュニケーション(30分)

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## IV: 家族とのコミュニケーションの基本



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 家族とのコミュニケーションの取り方

家族との円滑なコミュニケーションがとれていないと・・・

- 事故時の訴訟リスク
- 事業所を移られる等の経営リスク
- クレーマー化するリスク

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 演習④

### 家族の気持ちを考えよう



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

私は、施設で働く新人介護職員のAです。この4月からこの事業所で働きはじめ、ようやく現場の雰囲気にも馴染んできました。昨日、利用者さんの家族の方が面会に来られ、体調のことを聞かれました。しかし、聞かれた内容について明確に答えることが出来ず、困ってしまいました。その時はちょうど夕食後で先輩スタッフも少なく多忙な時間帯でした。家族の方が苦情を言っておられたということでとてもショックを受けています。

text by takayuki hirooka



**スタッフ A**

日総研介護人財

私は、自分の父が施設にお世話になっているので、多少引け目を感じています。本来なら私が家で介護をするべきですが、仕事をもってできません。だからと言って、父のことを大切に思っていないわけではなく、週に1回は面会に来ています。職員が父の体調を聞いて、すぐに答えられないというのは、少し不安を感じています。また職員に元気がないのも気になります。

text by takayuki hirooka



**利用者の家族**

日総研介護人財

①新人介護職員の対応について、どこに問題があったと思いますか？

②ご家族は新人介護職員の対応について、どういう気持ちを抱いたか考えてみましょう。

③どのような対応をすれば、家族の安心、納得に繋がったのでしょうか？

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

### 解説①



- まずはしっかりと挨拶をすること。(アイコンタクト・こちらからに留意)
- 面会者は職員が思う以上に、施設や職員のことを観察している。他の利用者への声かけや、廊下を走ったりすることは不適切である。
- 悪い噂はすぐに広まる。逆に適切な対応をとれば良い評判に繋がる。
- わからない時は、『わからない』と言う。あやふやな返答や適当な嘘は、余計に不信感を与える。
- その場を離れる際は、『少々・しばらく』といった言葉よりも、『〇分程度』、『すぐに担当職員を呼ぶため、先にご面会を』等、声をかけると安心する。
- 心くばりをする。居室に行かれたらさりげなく椅子を出す。お茶を出すなど。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 解説②



- 少なからず施設に対して後めたさを感じていることがある。(見てもらっている、申し訳ない等)
- 職員に『どう見られているの』と気にする方もいる。
- 職員に対して関係性が構築されていないと、構えることがある。
- 家族の立場からすれば職員が『新人』であろうが、『ベテラン』であろうが関係ない。
- 権利意識の高い家族も中にはいる。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 演習⑤ 事故時の家族対応について考えよう



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

私は、施設で相談員をしてるCですが、こちらのミスでご利用者のDさんが転倒してしまいました。本当に申し訳ございません。どういった経緯でこうなったかは定かではないのです…とにかく誠意をもって謝ります。ごめんなさい。



スタッフ C

日総研介護人財

text by takayuki hirooka

施設から謝罪の連絡があって、非は認めているけど、何か釈然としないな～。大した怪我ではなかったようだけど、誠意はあまり感じなかった。施設側からの契約時説明では、施設の対応はほぼ完ぺきだと自信満々で話をしていたのに。。。本当に日常のケアも、しっかりしてもらっているのか、不安に感じる。。。。



利用者の家族

日総研介護人財

text by takayuki hirooka

①事故報告のどこに問題があったと思いますか？

②どのように事故を伝えれば家族の不信を招かなかったでしょうか？

③家族が不信感を抱いている理由をあげて下さい。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

### 解説①



- まずは『発生した事案に対して謝罪する』ということは間違っていない。
- しかし誠意をもった謝罪とは『ただ謝る』ということではない。
- 『なぜ事故が起きたのか』『今後の方向性(病院受診や費用負担等)をどうするか』ということを説明した上で、初めて『誠意をもった謝罪』となる。
- 施設の責任を回避しようと、嘘や隠蔽を図ることは後々、大きなトラブル要因となるため、絶対にしてはいけない。
- 軽微な事故でも丁寧に説明すること。後々、事実が出てくれば『不信感』になる。(例:面会時に皮下出血を家族が見つけた場合等)
- 可能な限り早い段階で連絡する。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 解説②



- 家族との信頼関係は『ファーストタッチ』、すなわち契約時が非常に重要。
- ファーストタッチで印象が悪くなると、後々、良好な関係は築きにくい。
- 契約時に施設から『出来ること』しか聞かされていない。
- 契約時には『事業所の限界、出来ないこと』こそ説明が必要。
- 実際の夜勤の人員配置などは、特にリスクが高いため理解してもらう。
- 実際の現場を見てもらうことも大きなリスク回避に繋がる。
- 介護保険等の制度については、行政の広報誌等を活用することで、理解を求めるのも有効策。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 解説③



- 家族も職員も連絡ルートを複数持たないこと。  
例：事故対応の家族窓口を、日によって異なる人間に話す等は、『言った、言っていない』とトラブルになる可能性大。
- 相談、説明記録は必ず残しておくこと。相談したことを記録していなければ『相談していないこと』になってしまう。
- 重要な局面においては、『家族に方向性を決めてもらう』こと。特に緊急対応時などは後々、施設の責任にされることがあり、有事の前に普段から対応方法について家族と協議しておく。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

et.

**Edel Tutyama.**

Copyright Edel Tutyama All Rights Reserved

text by takayuki hirooka