

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



介護施設、現場において良好なコミュニケーションを理解し、実践していくということは非常に大きな武器となります。

介護サービスはチームで行うものであり、決して一人だけでは良好なサービスは提供できません。

チームワークを高めご利用者に対して、より安全で快適なサービスを提供するために良好な人間関係が何より大切です。

人間関係を良好に育て高めることで、報告連絡相談といったことから、業務の連携、リスクマネジメント強化という全ての仕事内容について、多くの効果が発揮されます。

各スタッフがコミュニケーションを理解することで、介護現場のレベルが1段も2段も向上することになります。

ぜひ、今回の研修を実践で活用していただきたく思います。

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

日経研介護人財

当該研修の狙い、目的は以下の3つです。

- 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。

コミュニケーションを知ること、使うことは自分も仕事がしやすくなるし、チーム全体のレベルも上がります。

ひいては、高いサービス提供に繋がるため、ご利用者に対しても有益です。

つまり、誰も損しないということになります。

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

当該研修は次の4つに分類しています。

- 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の技術向上(30分)
- ③報・連・相に必要な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)

講義だけではなく、簡単な実技も交えながら、楽しくコミュニケーションとは何かという基本と、実践方法について学んでいきましょう。

IV: 家族とのコミュニケーションの基本



text by takayuki hirooka

財団法人 日本介護協会

IV: ご家族とのコミュニケーションの基本について学習していきましょう。

昨今、介護サービスについて、厳しいまなざしを持たれている家族もおられます。また、家族との関係をこじらせると、訴訟等の大きな問題に発展するリスクもあります。

やはり気持ちよくサービスをご利用頂くためにも、ご家族との良好な関係性は必須です。

この章では、如何にして家族との関係性を構築していくか、トラブル時にはどのようなコミュニケーション、対応が必要なのかを、事例を通して学んでいきます。

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

実際にサービスを受けるのは、利用者ですが、家族と事業所との関係性は非常に重要です。

家族との円滑なコミュニケーションが取れていない場合、様々なリスクが増大します。

□ 事故時の訴訟リスク

様々な事故に対して訴訟に発展するリスクが大きくなります。訴訟となると、膨大な時間や費用がかかりますし、過去の判例を見ても多くの裁判で事業所側が敗けています。これらの訴訟リスクは、事故後の対応を誤ることで増大します。

事故後の対応は勿論のこと、普段からの良好なコミュニケーションが、リスクを小さくします。

□ 事業所を移られる等の経営リスク

これだけ事業所が乱立している現在、好きな介護事業所を選ぶことが出来ます。それは、そもそも、介護保険の趣旨でもあるわけですが、事業所にとっては、良好なコミュニケーションをとれていなければサービスを受けてもらえません。またネット社会でもあるので、一利用者で済んでいた事業所に対する不評が拡散する可能性もあり、経営リスクとして、家族との良好な関係性構築は避けては通れないものです。

□ クレーマー化するリスク

クレーマーというのは、想像以上に恐ろしいものです。対応する職員の疲弊は非常に大きく、下手をすれば精神的にやられてしまいます。

苦情は宝であるという意見もありますが、ここでいうクレーマーとは『無理難題を強引に押し付けてくる家族です』

最初から金銭を要求してきたり、絶対にできない要望を強く要求する家族については、関係性を保つことは難しいため、必要に応じて法的手段も視野に入れて検討していかなければなりません。

ポイントは、このように家族がクレーマーとならないよう、常日ごろから誠実な対応をしておくことが大切だということです。

家族へのコミュニケーション不足、ボタンの掛け違いから、家族がクレーマーと化すケースも散見されるからです。

最初からクレーマーになりたくてなっている人も少ないと思います。

演習④

家族の気持ちを考えよう



text by takayuki hirooka

財団法人 日本介護協会

ではここから演習を通じて、家族とのコミュニケーションの取り方を学習してきましょう。

まずは演習①『家族の気持ちを考えよう』です。

この演習には職員と家族の2名の人物が登場します。

※グループワークでも個人演習でもどちらでも可能です。

※グループワークの場合(10分間の検討時間)

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

財団法人 総合目録

スライドと同じ。

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。



利用者の家族

日総研介護人財

text by takayuki hirooka

スライドと同じ。

- 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

財団法人 介護 総研 目

スライドと同じ。

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

財団法人 日本介護協会

それでは当該事例について解説していきましょう。
この事例では新人介護職員の受け答えが、家族の不信を招いたという内容です。

新人のよくある感情として『聞かれていることに完璧に答えたい』『新人だと思われたくない』もしくは『新人だから聞かないで』等が挙げられます。
当該事例では、新人は何とか答えようとしていました。しかし、不十分な回答しかできずにクレームに繋がったというのですが、新人は、スライドの内容について基本的に覚えておくことが、まずは必要です。

- 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。

これらの基本を新人が覚えておくだけで、ずいぶんと家族とのコミュニケーションは円滑になります。

自分だけで全てを完結させずに、先輩職員や専門職員に確認するなり、対応を代わってもらおうということをする必要があります。

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

財団法人 日本介護協会

一方、家族の思いとしてはスライドのような心理が働いていることが多くみられます。

- 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。(面倒を見てもらっている、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。

これらの思いが全て該当するわけではありませんが、心理のどこかに上記に似た感情を抱きやすいということは抑えておきましょう。

家族からしてみれば新人、ベテランといった括りではなく『施設のスタッフ』であり、明確な回答や安心感を与えてもらえれば良い。それを望んでいるということです。

ですので、前述したように、新人でわからないことは必ず無理やり答えずに先輩に確認することは必須です。

また、家族に『この施設には来たくない』と無用な思いを持たさぬよう、プロとして心地よい接遇を行うことは言うまでもありません。挨拶や声掛けに対して家族は『新切な職員さんだな』と必ず感じるはずです。

家族のコミュニケーションもまた、しっかりとしたモラルの上に成り立っているということを忘れないでください。

演習⑤ 事故時の家族対応について考えよう



text by takayuki hirooka

財団法人 日本介護協会

次に演習② 事故時の家族対応について考察します。

この事例も2名の人物が登場します。

※グループワークでも個人演習でもどちらでも可能です。

※グループワークの場合(10分間の検討時間)

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

財団法人 日本福祉会

text by takayuki hirooka

スライドと同じ。

施設から謝罪の連絡があつて、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

財団法人 日本介護協会

text by takayuki hirooka

スライドと同じ。

- 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

目録 介護人財

スライドと同じ。

グループワークの場合（10分間の検討時間）

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)をどうするのか』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

日経ヘルスケア 介護人財

当該事例について解説していきます。

この事例のどこに問題があったのか？という部分ですが、これは、お分かりのとおり、『ただ単に謝っている』という部分が大きい問題です。

誠意を持った謝罪というのは、ただ単に気持ちを込めて謝ることではなく、『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)をどうするのか』ということを説明した上で、初めて『誠意をもった謝罪』につながる訳です。

この事例のように謝れば良いというのは、職員の自己満足に他なりません。

しかしながら、まずは発生した事案に対して謝罪するというのは入口としては当然必要です。

その他、説明時によくある間違いとして、施設の過失を恐れるが故に、隠蔽や嘘を図ってしまうと家族の不信感をおおきく増長させます。また嘘は一度つくと、ばれないよう嘘に嘘を重ねなくてはならなくなるため絶対についてはいけません。

だれが見ても正しいことを誠意をもってしっかりと実行し、丁寧に説明する姿勢が家族とのコミュニケーションを図る上で何より重要になってきます。

また軽微な事故でも丁寧に説明すること、職員の自己判断で『これぐらいの傷なら連絡しないで良いだろう』というものではなく、事業所として連絡するラインを決めておくことも重要になってきます。

早い段階で連絡しておくことも大切な視点です。例えば家族が面会時に皮下出血を見つけた場合は、『隠蔽』と捉えられかねないからです。

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

日経介護人財

解説②です。

家族との信頼関係は初期の段階が非常に重要です。

□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からです。

一度、ついてしまったネガティブなイメージをリカバリーすることは非常に困難です。であるならば最初の印象を大切に今後、より良い関係性を構築していく方がよほど生産的だと言えます。

また初期段階は殆ど契約時やインテーク時が該当すると思いますが、当該事例では……

□契約時に施設から『出来ること』しか聞かされていない。

という悩みを家族は持っています。

我々事業所サイドからすれば、契約時に家族の期待に応えたい一心で、『あれも出来る……』とアピールしがちですが、期待を抱かせるよりもしっかりと押さえておくべきポイントを押さえておかないと後々、大きなトラブルに繋がります。

□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。

ということが実際の入所の前に理解を得ておくことが求められます。

また難解な介護保険制度や、入所申込のガイドライン説明等は

□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。

です。百聞は一見にしかずです。行政の広報誌、WEB等でイラスト付きで解説されているものが多数ありますので、活用することで家族の不安に添えていきます。

実際に、このような丁寧な説明が家族との良好なコミュニケーションには欠かせません。

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

日経ヘルスケア

実務的な解説としては、次のようなものが挙げられます。

□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。

職員も交代勤務等でなかなか対応窓口を一本化することが難しいかもしれませんが、可能な限り一本化しておかないと、職員によって言っていることが微妙に異なることがあります。

□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。

記録については、憶測ではなく事実のみ記載しましょう。また虚偽の記録を残すことは、あらゆるリスクが増大することは言うまでもありません。

□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。

実際に事故が起きた際に、ケースバイケースで対応していくのは冷静な判断を欠く危険性がありお勧めできません。

普段から、事故対応を想定し、家族と協議、相談しておくことが重要です。

例えば誤嚥のリスクの高い利用者家族には、どういった点に留意しながらケアしていくのか、吸引機を常時設置しておく、見守りの対応説明、万が一誤嚥した場合の処置対応、病院搬送手順なども伝えておくこと、リスクを説明しておくことが重要です。

リスクマネジメント＝家族との良好なコミュニケーションという視点で物事を考えていくと有効になると思います。



et.

Edel Tutyama.

Copyright © Edel Tutyama All Rights Reserved.

text by takayuki hirooka