

<研究課題>

高齢者施設職員と利用者家族の良好な関係構築を目指した

コミュニケーションシナリオの作成

—実証データに基づいた根拠ある家族支援に向けて—

日本大学文理学部心理学科 助教 北村 世都

【まとめ】

実証的調査データをもとに施設職員と利用者家族との良好な関係性構築ならびに家族の支援ニーズを反映したコミュニケーションシナリオを作成することを目的として、ヒアリング調査ならびに質問紙調査を行った。ヒアリング調査では 18 名の施設職員を対象としたグループインタビューを行い、施設利用開始初期には関係構築、中期にはケアマネジャーが中心とした支援、後期には看護職員等による心理的支援が中心であること等を明らかにした。質問紙調査ではヒアリングの結果を受けて質問項目を作成し、施設職員の共感性類型によって家族とのかかわりの実際と理想の乖離がどのように生じているのかを 71 名の回答者の結果から明らかにした。施設利用初期には傾聴が理想だが時間がとれていないこと、中期には共感不全型の職員で家族と回避的なかかわりを持つ可能性があること、また共有型の職員は家族の言いなりになりやすいこと、利用者の終末期には理想と現実の差が少ない一方で、その内容は多様で、職員が家族への支援の仕方を模索していること、が明らかとなった。これらを踏まえて利用者のステージに応じた家族に対するコミュニケーションシナリオを作成した。今後人材育成や職場での活用等が期待される。

1. 研究の目的

1-1 研究の背景

わが国の急速な高齢化にともない、高齢者施設数は増加し、高齢者介護にかかわる

人材の育成は急務である。

介護保険制度を中心とした高齢者介護施策においては、高齢者が住みなれた地域でできるだけ長期に暮らすことができるよう、地域包括ケアの理念のもと多様な取り組みが展開されている。

こうした動向を踏まえると、高齢者介護施設は地域と切り離された施設として完結するのではなく、地域の在宅で暮らす高齢者やその家族、他の在宅系サービス事業所等と細やかな連携を図りつつ、施設と在宅の垣根をとりはらった柔軟な運営が求められる。同時に、そのような新しい地域社会との関係構築を実践できる介護人材が不可欠である。そこで本研究では、家族介護者と高齢者施設職員との良好な関係性構築に着目する。

1-2 研究の目的

高齢者の家族支援の前提として、①支援者が家族の立場を共感的に理解し、家族と良好な関係を形成すると同時に、②各施設が家族支援の目的を明確にして支援指針を持つことが重要である。報告者はこれまで、施設職員が家族支援の指針を自ら作り、職員と利用者家族のコミュニケーションを家族の介護体験に即して時系列に整理した「コミュニケーションシナリオ」を作成するプロジェクトを通して、家族支援について職員の支援技術向上の可能性のあることを指摘してきた。本研究では、実証的調査データをもとに職員と家族との良好な関係性構築ならびに家族の支援ニー

ズを反映したコミュニケーションシナリオを作成することを目的とする。

## 2. 研究方法と経過

### 2-1 研究デザイン

最初に、対象施設職員を対象に、家族と職員のかかわり場面におけるコミュニケーションの困難さについてヒアリング調査を行う。次に、ヒアリング調査をもとに質問項目を作成し、家族とのコミュニケーション場面において施設職員が経験する困難や実際の援助方針、また理想的な援助方法とそれが実行できない理由について質問紙長を行い、明らかにする。

これらを総合して、職員と家族のコミュニケーションシナリオを作成する。コミュニケーションシナリオは、施設職員の家族に対する共感性類型（角田,1994）ごとに留意点がわかるように作成する必要があるため、調査内容に職員の共感性に関する尺度を含め、この類型により分析を行う。

### 2-2 調査方法

＜調査①ヒアリング調査＞調査は平成25年4月に行われた。調査対象者は、都内社会福祉法人に所属する職員18名。事務、訪問看護ステーション、通所介護、短期入所、居宅支援、包括支援の部署ごとに数名ずつを選出し、グループ面接を行った。面接者は研究代表者が行った。面接時間は各1時間程度であった。

#### ＜調査②質問紙調査＞

調査①と同一法人において、利用者家族とかかわりの少ない調理関係職を除いた全職員71名（常勤・非常勤含）を対象とした。調査期間は平成25年5月であった。

### 2-3 調査内容

調査①では、最初に家族と接する場面、苦情への対応、利用者の終末期のそれぞれの場面でのかかわりの有無と内容、かかわりにおける困難さ、気をつけていること、などを半構造的に聴取した。調査②では、調査①の結果から検討の上、3場面について、理想的対応、現実の対応をそれぞれ選択肢から選び、それらが不一致の場合はその理由を記載してもらった。さらに、回答者の属性、共感性尺度（角田,1994）、バーンアウト尺度、家族支援に関する学習経験を回答してもらった。

## 3. 研究の成果①ヒアリング調査

### 3-1 家族へのかかわりの現状

施設職員の家族に対するかかわりは、施設に最初に家族がアクセスする場面では事務職員または包括支援センター職員が、かかわることが多いことがうかがえた。その後はケアマネジャーが家族とのかかわりを担っており、通所介護の職員は実際にはあまり家族とかかわっていなかった。特に苦情場面等での家族とのかかわりはケアマネジャーの担当であるとの認識が、ほかの部署にもみられ、実際ケアマネジャーに取り次ごうとするものの取り次げずに、「伝えておく」と、ケアマネジャー以外の職員は伝言を預かるにとどまるが多かった。

しかし利用者の体調に変化があつて入院等によって施設とのかかわりがいったん途切れ、退院によってふたたび在宅に戻る際には、訪問看護が退院前から医療施設と共同して退院を支援していた。そして退院支援の一環として、退院前に家族に対する援助を訪問看護スタッフが開始していた。訪問看護スタッフやケアマネジャーは、ターミナル期になると家族にケアや医療の意思決定を促すも、実際には家族が意思決定できずに揺れ動くことが多く、その揺れ動く状況を支える役割も担っていた。

利用者のターミナル期は、看護職員やケアマネジャーが比較的濃厚な家族支援を行っている様子うかがえた。一方、利用者が亡くなった後は家族との接点はきわめて少なく、地域で偶然で出会う際に挨拶をする程度であった。

### 3-2 かかわりの現状と理想の乖離とその理由

最初の家族との接点は、困った家族が直接施設に電話をかけてくる場合や、包括支援センターに来談する場合、また他の居宅支援事業所や行政機関から紹介されて来談する場合等があった。実際にはゆっくり話を傾聴するようになりたいが、それが難しく一時しのぎをして対応している現状であった。傾聴で着ない理由として、業務多忙によって時間がとれないことが挙げられた。他に傾聴するような技術を自分が持たないことなども理由としてあがった。

苦情場面等での対応においては、家族からの無理な要求に対して、本来ならば断る

べき状況であっても、多少無理をしても家族の要求に応じてしまうことが多かった。時間がなく納得させられるまで話し合うことが困難であるという理由の他、納得させられる自信がないという意見もあった。

ターミナル期では、利用者に対する認識（死期の見込み等）が、職員と家族で異なることが多く、その乖離を埋めることについて職員が苦勞していた。ターミナル期は定型的なケア方法があるわけではなく、本人の意思はもちろんのこと、実際には家族が意思決定することが求められるが、意思決定が二転三転することも多く、その時々によどのような支援をしたらよいか、支援者である職員自身も悩みながら家族にかかわりを持っている現状がうかがえた。

#### 4. 研究の成果②質問紙調査

##### 4-1 家族へのかかわりの現状と理想

3つのケア場面における家族に対するかかわりの現状と理想を図1～図3に示した。

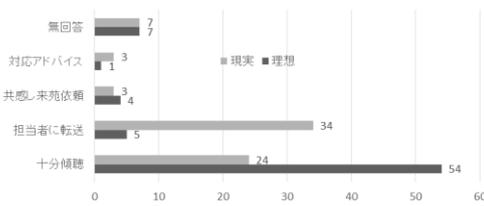


図1 場面1「電話を受ける場面」

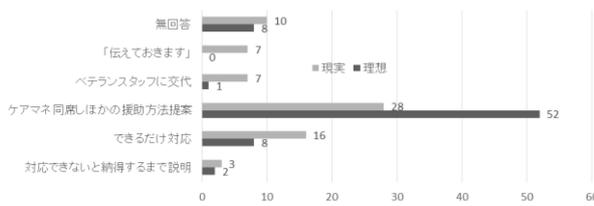


図2 場面2「家族が要望を訴える場面」

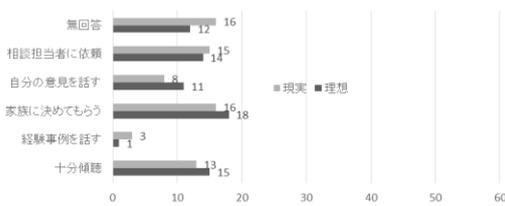


図3 場面3「終末期の場面」

##### 4-2 共感性類型別の家族へのかかわりの特徴

コミュニケーションシナリオの作成においては、施設職員のコミュニケーション傾向に基づいてシナリオを作成する必要性があるため、施設職員の共感性類型を求

めた。

表1 職種別共感性類型

	管理職	生活相談員	看護職	介護職リーダ	介護職員	その他
両貧	3	0	6	1	2	4
不全	1	2	1	2	10	1
共有	3	5	6	2	11	1
両向	3	2	0	1	4	1

注) 共感性類型は、角田(1994)に基づき共有経験尺度および共有不全経験尺度のそれぞれの中央値を中心に二分し、両方が高い場合を自他の区別があり他者理解にいたる共感と考へて両向型とした。両方が低い場合を両貧型、共有不全経験のみ高い場合を不全型、共有経験のみ高い場合を共有型とし、共有型は相手の気持ちがわかっていても自他の区別がないために、同情に陥りやすく他者理解に至らないタイプである。

次に、各場面において現状と理想がどの程度一致しているのか、また不一致の場合にどのような理由で不一致となっているのかを共感性類型別に検討した。

その結果、場面1では共感性類型にかかわらず十分傾聴することで現実と理想が一致している人が30.8%～54.5%であった。また不一致内容は、十分傾聴したいが、実際には担当者に転送している場合がもっとも多かった。(表2)

表2 場面1の一致率と不一致内容

	一致率	一致内容	不一致内容
両貧	46.7%	十分傾聴	十分傾聴→担当者に転送(46.7%)
不全	30.8%	十分傾聴・担当者に転送	十分傾聴→担当者に転送(46.2%)
共有	35.0%	十分傾聴	十分傾聴→担当者に転送(45.0%)
両向	54.5%	十分傾聴	十分傾聴→担当者に転送(36.4%)

場面2の家族が無理な要求を訴える場面では、ケアマネジャーが同席して、他の方法を提案することで現実と理想が一致するケースが多い。しかし他の類型では過半数が一致している一方で、共有型のみが一致率が4割を切っており、できるだけ家族の要望に応じていた。また不全型で不一致の人は「伝えておきます」と直接家族と交渉することを避けてしまうことがうかがえた。

表3 場面2の一致率と不一致内容

	一致率	一致内容	不一致内容
両貧	53.8%	ケアマネ同席し他援助方法提案	他援助提案→できるだけ対応(23.1%)
不全	57.1%	ケアマネ同席し他援助方法提案	他援助提案→「伝えておきます」(21.4%)
共有	39.1%	ケアマネ同席し他援助方法提案	他援助提案→できるだけ対応(30.4%)
両向	55.6%	ケアマネ同席し他援助方法提案	他援助提案→できるだけ対応(22.2%)

場面3のターミナル期で家族が意思決定を

行う場面では、無回答が多く一致率が他の場面と比べ相対的に高かった。また一致内容も共感性類型によって異なっていた(表4)。両貧型では、ほとんど葛藤なく「家族に決めてもらう」こと選択していた。不全型は相談担当者にまわすことで一致するケースが多いが、家族に決めてもらうことを理想としながら、実際には十分話を聞いてしまう言う人も多かった。共有型では、「家族に決めてもらう」「自分の意見を言う」で一致する人が6割強だが、理想的には傾聴したいのにできないという不一致内容がもっとも多かった。両向型はもっとも一致率が低く(44.4%)、その一致内容も不一致内容も傾向が認められなかった。

表4 場面3の一致率と不一致内容

	一致率	一致内容	不一致内容
両貧	90.0%	家族に決めてもらう	
不全	75.0%	相談担当者にまわす	家族に決めてもらう→十分傾聴
共有	63.2%	家族に決めてもらう・自分の意見を伝える	多様→十分傾聴
両向	44.4%	一定せず	一定せず

#### 4-3 コミュニケーションシナリオ

以上の結果を踏まえて、施設利用の開始初期・中期・終末期の3時点における、施設職員の利用者家族とのコミュニケーションポイントを整理し、先行研究の結果とあわせてコミュニケーションシナリオを作成した。施設利用開始初期の一部についてのコミュニケーションシナリオを表5に示した。

表5 施設利用開始初期の利用者家族とのコミュニケーションシナリオの一例

	サービス利用を		
	検討する	決める	始める
調査から見た介護者の行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ケアマネを探す。</li> <li>●複数の施設を見学し比較する。</li> <li>●不安から話にまとまりがない。</li> <li>●家族関係がこじれている。</li> <li>●利用者への対応方法を質問する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス利用することを決める。</li> <li>●サービス種を決める</li> <li>●利用回数を決める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用の方法や手続きの間違ひ。</li> <li>●ほかの事業所の併用によるケア内容の違いに気付く。</li> <li>●実子→要求が高い場合あり</li> <li>●家族によって異なることを訴える。</li> </ul>
調査から見た介護者の心理的特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>●介護保険制度自体の理解不十分で不安</li> <li>●ケアマネがどんな人が不安</li> <li>●介護への限界感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用への不安・懐疑と同時に利用することへの期待感</li> <li>●ケアマネのいうがまましかない。</li> <li>●十分に使えない不満</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●いったん安堵</li> <li>●利用への戸惑い。どう姿勢で利用したらいいのか?</li> <li>●施設への警戒心</li> </ul>

ニーズ	潜在的	●先行きの見えなさに対する不安を解消してほしい。	●施設と信頼関係を作りたい。
目標	支援	●サービス利用への安心感と先の見通しを持ってもらう。	●施設への信頼感を持ってもらう。
かかわりのポイント		<ul style="list-style-type: none"> <li>●要介護者がサービスを利用した時の、介護者の生活のイメージを伝える媒体を用意し、それを見せながら説明する。</li> <li>●十分に見学してもらう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の特徴を説明する。</li> <li>●サービス利用による本人の変化を細かく伝える。</li> <li>●ねぎらいの言葉をかける。</li> <li>●最初から言いなりにするのではなく、「一緒に考える」ようにする。</li> </ul>

注)かかわりのポイントは、職員の共感性類型によってポイントが変わるが、サービス利用初期については、類型間の差異がほとんど認められなかったため類型別の記載していない。

#### 5. 今後の課題

本研究は、職員と家族との良好な関係性構築ならびに家族の支援ニーズを反映したコミュニケーションシナリオを作成することを目的にヒアリング調査と質問紙調査を行い、先行研究の結果とあわせて、コミュニケーションシナリオを作成した。

本研究では、施設利用開始場面・要望を訴える場面・ターミナル場面の3場面を対象にしたが、例えばサービス変更する場面等、利用者家族が施設を利用する中で職員と接点を持つ機会は他にもあり、さらに多様な場面を想定したシナリオ作成が必要である。

このシナリオの特徴は、家族の心理行動的な実証データに、施設職員のかかわりの調査結果をさらに加えて作成したものであるため、施設職員の標準的なかかわりポイントを、利用者家族の施設利用中に起こりうる体験に沿って理解できる。そのため、より理解しやすいパンフレット等を作成することで、施設内での新人研修等に活用できる。またこのシナリオをもとに、地域や事業諸種別の実情に合わせて、職員がシナリオを書き加えたり、より具体的なものにしてゆく活動を通して、職員が相互に研鑽しあいながら、実際の家族理解の質の向上にも寄与することが期待される。

このようなシナリオ活用方法を提示したり、取り組み事例を紹介し、普及啓発することが今後の課題である。

#### 6. 研究成果の公表方法

本研究成果は、第15回日本認知症ケア学会大会で発表予定である。

以上