

利用者・家族とのリスクコミュニケーション

～介護施設相談員としての実践から得た対応～

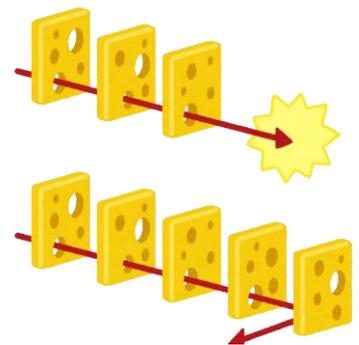
特定非営利活動法人 エナガの会
副代表理事 木村和弘

1. あなたなら、どうする？

- ・リスクに目をむけたくないご家族と、いつ急変するかわからない利用者さん。
- ・サービスを拒絶される……………アルコール等多様な課題を抱えるご家族。

2. こんな対応をしていました。

- ・ひたすらに〇〇〇〇〇〇説明を追究する。
- ・転倒事故の謝罪・説明を〇〇〇〇で行う。
- ・〇〇〇〇〇〇で説明する。



3. タイプにあわせて対応する。

- ・まず、ご家族を理解する。ご家族の何を理解するのか？
- ・4つのタイプとその対応。

4. 介護施設「3つの場面」のリスク・コミュニケーション。

①契約場面 ②日常のサービス提供場面 ③リスク発生場面

- ・契約場面をどのように考えるか？それぞれの思いをから考える。
- ・リスク発生時、最も重要だったのは、1回目の報告と2回目の報告の〇〇〇～

5. コミュニケーション向上のために。

- ・トレーニングしたこと。
- ・参考になった書籍。
- ・大切なのは姿勢。
- ・ソーシャルワーク理論を使おう。
- ・不思議な話。

利用者・ご家族と援助者（施設）の双方が、共通認識のもとでサービス提供できるのは一番の理想です。そうすれば、トラブルも無く、より良い療養生活のために力を注げるからです。しかし、認識のズレや説明の行き違い等、様々なことが起こりがちです。援助者が燃え尽きそうになることもあります。どうしたら、利用者・ご家族にとって安心で、援助者が支援しやすい状況ができるでしょうか？約18年の実践で考え、行動してきたことをお伝えします。