

利用者・家族との リスクコミュニケーション



特定非営利活動法人 エナガの会

副代表理事 木村和弘

神戸学院大学・甲南女子大学 非常勤講師

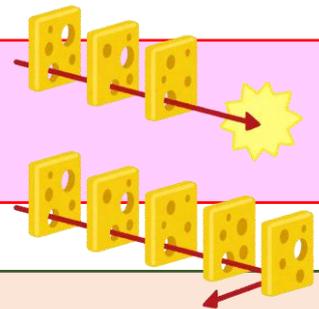
I. あなたなら、どうする？

事例1：今にも急変しそうな利用者さんと、リスクに目を向けたくないご家族への対応。

事例2：サービス拒否、暴言、アルコール等多様な課題を抱えるご家族への対応。

II. こんな「説明ツール」を使って対応しました

1. 「サービス利用前」の説明ツール
2. 転倒等事故が発生時の謝罪と「状況説明」のツール
3. ここぞ！という場合に使う「○○○○説明」



III. ご家族のタイプにあわせた対応を試みる。

1. まずは、ご家族を理解する。 ～アセスメントと、アクション～
2. 「4つのタイプ」とそれに応じた対応。 ～基本的タイプを知るだけでも効果がある～

IV. 介護施設！場面別リスク・コミュニケーション ～3つの場面～

1. 「利用契約」 場面 ～「利用契約」をどう位置付けていますか？それぞれの立場から～
2. サービス提供 場面 ～サービス利用状況における3つの情報提供～
3. リスク発生 場面 ～リスク発生時の家族報告・謝罪。最も重要なのは（ ）回目～

V. 不思議だけど効果があったこと ～身心を守りつつ、対応力を向上させる～

1. トラブルで心身共に疲れ切った日に実施していたこと（ストレスコーピング）
2. 誰も意識していないのに、なぜか、的中した危険予知。なぜ、予測できた？！
3. 仮面がはずれないと、本当の話はできないという事実。仮面が外れる時とは……

「利用者・ご家族」と「援助者（事業所）」の双方が、共通認識のもとサービス提供・利用ができれば理想的です。しかし、お互いの認識のズレや説明の行き違い等、様々な要因でトラブルは起きてしまいます。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、トラブルを減らし、良いサービス提供できるのか？私はずっと考えてきました。そして、様々なトラブルに一つ一つ対応する中で、方法が蓄積されてきました。

老健施設の相談員として15年目の時、自分の家族対応実践を文書化しました。新人相談員に伝えるためです。すると、私が10年近くかかったことを、新人は1年目には実践できていました。より良い実践のためには「実践の知」を整理・体系化して蓄積することが大切でした。今回は、その内容を発展させてお伝えします。よりよいサービス提供に役立てばと思います。