

困難事例を解決するには観察力とコミュニケーション

～携帯電話とメールを使って～

神奈川県横浜市
日総ニフティ株式会社
訪問介護事業所 日総ニフティ株式会社
所長 岡本 千絵
サービス提供責任者 ○島袋 尚美

1 はじめに

困難事例と言われるご利用者がいる。日々の忙しさからご利用者との直接的な関わりが薄いご家族がいる。それをサポートするケアマネジャーや関係機関。しかし、その根本を支えるのは、直接介護を行う訪問介護事業所であり、サービス提供責任者である。

訪問介護の仕事は、基本的な援助にプラスされた創意工夫が不可欠な仕事である。プラスされたものは決して画期的なことではなく、誰もが考え得ることであるが、それを行えるか否かは観察力とコミュニケーション、そしてチームワーク、信頼関係があつてこそ成し得るものである。

今回の取組は、日々の観察力、生活歴の見直しから問題解決へと繋ぐ創意工夫のひとつであり、「携帯とメールの活用」が大きな役割を担った事例である。

2 取組の紹介

事例1 【認知症がある日中独居のご利用者】

経緯： ご家族は同居しているが、平日の日中は就労していて、この生活を何とか継続したいと希望している。

実はある日、援助に何わず訪問介護に穴を開けてしまうことがあつた。その日、ご家族が帰宅してご利用者にヘルパーが入ったか確認しても、ご利用者は記憶力低下症状があり「わからない、来なかった。」と答えるため、事業所に確認の電話が入ることが何度かあつた。

対策： ご家族とのルールとして、ヘルパーがご利用者宅を訪れた際に、ご利用者宅の固定電話からご家族の携帯電話にワン切り電話をすること。こうするとご利用者宅へヘルパーが訪れた時刻がご家族の携帯電話に記録として残る。それをご家族が休憩時間に確認することによって安心でき、信頼回復にもつながつた。仕事は継続することが出来ている。

事例2 【困難事例と言われ介護事業所が次々と変わっていった独居のご利用者】

経緯： うつ病の服薬があり、極めて偏食なご利用者が他事業所から紹介されてきた。ケアマネジャーも外部事業所である。ご利用者は服薬管理が出来ない状態であるにも係らず、ご利用者の意向により薬を手放さず、食事もご利用者の意向により3食菓子パンという偏食。ドリンク剤やビタミン剤を好み、解けかかった錠剤とビンが部屋に散らばっているという状況であつた。また、訪問するとベッド下に脱力状態で失禁便まみれということもあり住環境も悪い状態であつた。

しかし、サービス提供責任者のご利用者に対する印象は、言葉使いなどから「もっとその

人らしい生活を送ることが可能な方ではないのか」というものであった。

この仮説から最初に取り組むべきことを薬の管理を正しく行うこととした。毎週代理受診でヘルパーが症状を医師に説明し、精神科薬の調整を依頼した。

食事はご利用者の生活歴から「給食」がキーワードとして挙がってきたため、コッペパンなど給食の定番メニューを中心に調理をして提供した。

ご家族は何年か前、特に嫁に対しての拒否が強くなり、ご利用者と別居してからは関わり方が判らず、距離を置いていた。

対策： 他区在住のご利用者のご家族と詳細にわたる300通以上のメール送信が行われた。経過記録もここから残した。

ケアマネジャーを含む関連機関とご家族と同時内容でメールのやり取りをした。転倒で救急搬送などの状況と対応は一斉配信で連絡を取り合った。

ご利用者に見せて、介護方針や、どの事業所がいつ来訪するかなどを説明することもあった。ご家族は、状況報告だけでなく意向や指示を聞き、事細かくメールを送るうちに変化があった。

何年もしてなかった入浴をご利用者がしたときは、浴後の笑顔の画像を思わず撮って家族に送信した。ご家族からは「画期的なことだ。嬉しい。」と返信があり共に喜びを味わうことが出来た。

次第にご家族も土、日に訪問するようになった。ある日、嫁が作ったフレンチトーストをけなした日、「それほどには思っていないようで、そのあと本当は感謝していると私におっしゃっていました。」と嫁宛にメールを送った。またある日はご家族が取ったお寿司が手付かずで残っていて、ろくな会話も出来なかったと悲観したメールに「美味しいものを食べさせてあげたいと思う気持ちは、私も親がいるので分かりますが、今のお母さんには暖かいお茶やコーヒーをお出しするほうが良いのでは。お腹が温まって落ち着かれるかなと思います。」と返信した。あるときは家族からの食事が牛丼が続いて、半分近く食べこぼしているの、どうなのかなと思っているとご利用者から「これは松屋の牛丼なのよ、銀座のね。」と嬉しそうに自慢して召し上がっていた。すぐにご家族にメール報告したことは例に漏れない。

ご家族の土、日の担当も定着し、水分量から排泄まで報告が入るようになっていく。ある時訪問すると、洗面所の扉が開いていて担当の誰が閉め忘れたのだろうと話題にしていたが、どうやらお一人の時間帯に部屋内を歩かれているようだと思った。当初全介助で起居動作から支援していたが、車椅子に座ることが出来、立位が取れ今では、こっそり歩けるようになった。

ご家族は当初施設入居を考えていたがお元気になっていくご利用者を見て「それは忍びない」という考えになり躊躇の気持ちもしっかりメール配信でうかがうことが出来ている。

事例3【ご利用者さんからのメール】

経緯： 精神疾患があり電話が多く、待つことが出来ない傾向があるご利用者。

対策： ご利用者はサービス提供責任者に直接メールを送る。サービス提供責任者は、そこそこ手すきの都合の良い時に返信をする。

「こしとあしかいたいからきてください」（ご利用者原文）自宅からの支援要請メール。

「きょうからはビリか始まりましたあたくてめかまりそうてわすごいめいわくかけます」（ご利用者原文）入院中の病室から送られてきた。絵文字も時々入る。

3 考察

従来ご利用者と訪問介護事業者とのやり取りは電話やファックス、訪問や連絡ノートで行われていたが、そこにはリスクとして

- 「言った言わない」
- 「言い間違い」
- 「伝え間違い」
- 「伝わっているかかどうか不明」
- 「その時でないと言われて（電話）」などが有る。

一方、メールのメリットとしていえることは、

- ① 前出のリスクを改善し、記録として残る。
- ② 授受の双方とも自分の都合良いタイミングで送受信することが出来る。(時間外でも)
- ③ 連絡、相談、報告がその場で日々、タイムリーに行うことが出来る。
- ④ ケアマネ、サービス事業者、家族、行政などあて先を複数入れる事で内容を簡単に共有できる。
- ⑤ 画像を入れて視覚的情報を送ることが出来る。

事例1では、ご利用者のご家族が仕事先でもヘルパーが訪問しているかどうかを知りたいと不安に思う気持ちをどのように解決したらよいか、信頼してもらうためにはどうしたらよいかを考えた結果、携帯に着信を残すことで解決した。

事例2では、独居のご利用者を「その人らしい生活」を合言葉に衣食住の基本から医療面の立て直しや健康管理までを行い、さらに家族関係に働きかけ、役割に納得と満足感を持ってもらうことができた。

このご利用者とのかかわりの中でも膨大な量のメールが大きな役割をはたしている。

事例3では、メールの利用はより広範囲になっており、ご利用者自身がメールを利用することも例外ではないといえる。

4 おわりに

近い将来、介護業界も皆がタブレットを持って情報共有する先進的な時代が予想される中で、現在の携帯メールの利用はその先進時代へのプレ期と考える。

はじめに述べたように訪問介護の仕事は、ご利用者の日常生活に直接かかわる中で何とかならないか、どうにかしたいという思いからの創意工夫の連続と積み重ねであり、その基本は観察力とコミュニケーション、そして常に先進的な取り組みをしているという自負であると考えている。