

この施設を利用してよかったと思われるように



高澤朋実 [たかさわ・ともみ]
老人保健施設まだら園 (石川県)

施設紹介

当施設がある小松市は、石川県の南部に位置し、海と山に囲まれた自然豊かな市です。また、今年の3月には、北陸新幹線が開通し観光地としても賑わいを見せています。人口は約10万人で、高齢化率は28.9%です。独居高齢者や高齢者夫婦の世帯が多く、介護を必要としている高齢者もたくさんいます。

医療法人社団丹生会は、1994年1月に、小松市で初めての老健施設として、100床のまだら園を開設しました。その後、厚生労働省が療養病床から老健施設への移行を推奨したときに、クリニックの療養型病床13床の移行に踏み切り、合わせて113床となりました。

新型コロナウイルスの流行を契機として、ご利用者の感染防止とプライベート空間の確保を目的に、居室を個室風に改装し、入所定員を113名から77名に変更しました。このほか、通所リハビリ (定員75名)、認知症対応型共同生活介護 (定員18名)、住宅型有料老人ホーム (定員67名)、居宅介護支援事業所と高齢者総合相談センターを運営しています。

はじめに

私は、大学を卒業後、2015年4月に当施設に支援相談員として入職したのですが、最初の約3年間は相談業務はせず、通所リハビリで、基本的な介護知識や技術、高齢者とのかかわり方を学びました。その後は入所の支援相談員として働いています。

入職当初は、右も左もわからず、ただ大学で学んだ知識を活かしたいという思いが強く、高齢者介護

は戸惑うことばかりでしたが、いまでは、通所リハビリで培った経験が、支援相談員としての基礎になっていると感じています。

業務について

老健施設の支援相談員の業務は、入所相談、ご利用者とのコミュニケーション、朝夕のラウンドやご利用者のご家族との連絡などです。

病院のソーシャルワーカーや居宅のケアマネジャーと連携したり、ご家族から情報を収集して入所に結びつけています。入所や通所の利用に至る経緯にはいろいろな事情があり、おのおの方の合ったサービスを選択することが必要と感じています。

支援相談員の役割

この施設を利用してよかったと思っていただけるように、老健施設の支援相談員としての役割は、主に4点あると考え、実践するよう努力しています。

1点目は、入所の相談を受ける際には、ご家族が緊張しすぎないような雰囲気をつくることです。相談業務2年目の頃に、入所相談が終わった後、入所相談にいらっしゃったご家族から「あー、とても緊張した。こんなこと初めてやし」と言われたことがあります。お話を伺っているときは、笑い話や世間話で盛り上がっていたので、私自身はスムーズに終えたと感じていたのに、その一言が印象深く心に残っています。

たくさんのお話を聞いていますが、どのご家族も施設入所が初めてという方ばかりです。「とにかくできるだけ多く情報を聞き出さない」と思うあま



施設外観

り、私自身、自分のペースで話をしていたのかもしれないと反省しています。

入所相談は、施設利用の入り口です。「自分の家族をここでお願いしたい」と思っていただけのように、この経験以来、ご家族が緊張しないように、なるべくリラックスして話を引き出せるように、心がけています。

2点目は、病院や在宅からの新しい入所者には、安心して生活していただけるように、入所直後から頻りにコミュニケーションをとるよう心がけることです。

新規入所者は、これからどんなところで生活するのかなど想像がつかず、大きな不安を抱えて入所されます。そのため、入所初日から少しでも不安を取り除けるように、ご家族から伺った生活歴や趣味の話について話題を提供したり、そこからご本人の言葉で気軽に話していただけるように、親しみやすさをもって積極的に関わるようにしています。初日だけではなく、施設の生活に慣れたと感じるまで声かけに努めています。こうすることによって、皆さん、少しずつ表情が和らぎ笑顔も増えていきます。

3点目は、どのご利用者とも、できるだけコミュニケーションをとるようにし、信頼関係を構築することです。

そのためには、ご利用者一人ひとりの性格、生活歴や趣味などを把握しておくことが重要です。いま困っていることはないか、調子はどうかと聞いたり、世間話をするなどして、ご利用者によって話し方や話題を変えています。

毎日、挨拶したり声かけをしたりしていると、ご利用者から声をかけてくださったり、世間話や前日に

あったことを話してくださるようになります。私で解決できないときは、専門職へつなぎ、「この人に言えばなんとかなる」と思っていただけのような関係づくりを心がけています。

4点目は、ご家族との信頼関係の構築です。

来園されたご家族にはなるべく声をかけ、入所中の様子を伝え、ご家族からの話にも耳を傾けるようにしています。常日頃から、コミュニケーションをとり、信頼されるスタッフになることが必要だと考え、信頼関係を築いていけば、ご利用者がどのような状態になってもご家族から信頼していただけると信じています。

看取りもたくさん経験していますが、何よりもご家族とご利用者が悔いなく最期を迎えられるように、密に連絡をとり、寄り添えるよう努力しなければと思っています。なかには思いどおりにならないこともたくさんあります。しかし、どんなときにもご利用者が自宅に帰るときに、ご家族から「ありがとう。ここに入ってよかった」と声をかけていただくと、なんともいえぬ喜ばしい幸せな気持ちになります。

最後に

今回このような執筆の機会をいただき、ありがとうございます。私が考える支援相談員の役割は、当然のことを誠実に行い、法人の行動指針の1つの「利用者本位」をもとに、ご利用者やご家族のことを第1に考え対応することだと考えています。そして、「この施設にお願いしてよかった」「この施設に入ってよかった」「いいとこや」と思っていただけのような施設づくりをめざして、今後も努力していきたいと思っています。