

「ご利用者様の本当の気持ちを知るために、どの様な方法があるか」

－より良いケアプランを作成するために－

社会福祉法人奉優会 奥沢居宅介護支援事業所

栃倉 勝、石原 しのぶ、高山 純子、高橋 福太郎

(相談援助 本当のニーズ ケアプラン)

1. 目的

ケアマネジャーの業務として、ご利用者様に対して毎月の定期訪問やモニタリングがある。

ご利用者様との面談の場面では、ご本人よりもご家族との会話が中心となり、ご本人の本当の気持ちや意向をなかなか聞けない（言えない）状況が多く、ケアプランを作っていて「本当にご利用者様の為のプランを作る事ができているのだろうか？」と考え、どの様にすればご利用者様の本当の気持ちを窺い知る事ができるか方法を検討する事とした。



2. 実践内容

方法について所内で話し合いを重ね、通常行っている会話ではなく、「アンケート」の様式を用いて筆記して戴く事で、家族の前などと言いつらい事やじっくり考えて書く事により、ご利用者様の本心に近づく事ができるのではないかと考えた。次にアンケートの用紙の作成に取り掛かった。既存の興味関心チェックシートを基に、私達から口頭では聞きにくい事や知りたい事などを取り入れた、新たな項目を検討した。そして、チェックのみの設問と自由記入欄を設けた設問に分けた、オリジナルのシートを作成した。各担当でアンケートの対象になるご利用者様を選定し、定期訪問の際に全体の2割ほどの対象者に無記名方式で実施、集計した。開始から1か月後に各担当で集まり、アンケートのまとめと意見交換をおこなった。

3. 結果

アンケートの内容を理解・実施できるご利用者様を選んだ為、認知症状や介護度の軽い方が多く、全く回答しない方や一部しか回答しない方も散見された。一方で、今まで窺い知れなかった趣味のお話やイメージと違うご利用者様の新たな一面を見る事ができた。

4. 考察と今後の課題

今回のアンケート実施を振り返り、ご利用者様の真意を知るに至らずとも、普段とは違う一面や考え方などが垣間見る事ができ、ある程度この試みが有効であると確信した。

アンケート実施後の話し合いで、「質問項目が多すぎた」「記入方法の簡便化」「質問内容の時間軸にばらつきがある」などの意見があり、アンケートの見直しが必要と考えた。また、具体的に記入して戴く為に、開かれた質問やご本人と別にご家族の言葉を記入する欄を設け、時間軸を現在から1年以内とした。また、目的・ゴール・目標を設定した。目的は「ご利用者様の気持ちを知り、より良い支

援をする」ゴールは「ご利用者様が質の高い生活が送れる」目標は「ご利用者様自身が参加したと感じるプランの作成」とした。そしてアンケートから目標である、ケアプランにいかに結びつけるかを検討し、二つの項目を設定した。第一項目は現在やりたい事。第二項目は一年以内にやってみたい事に分けた。記載方法として、アンケートの趣旨を説明した上で、ご利用者様本人に直接記入して戴くか、担当者が聞き取り、ご家族様の意向も具体的に聞き取りし、記載する事とした。

アンケートの実施によりご利用者様自身とご家族様から具体的な言葉で聞き取る事が、ご利用者様自身がケアプラン作成に参加して戴く事となり、その結果アンケート(ニーズ)をケアプランに結びつける事ができるのではないかと考えた。

今後の課題は、アンケートを実施するにあたり、アンケートの効果を検証する為にはサンプリングの数が必要であり、アンケートの結果をいかにしてケアプランに反映させるかについては「ご利用者様の言葉を盛り込んで生活に対する意向・目標に結びつける」という意見が出た。そして、効果を測定する為には「一定の期間を設けて集中的に一斉に行った方が良いのではないかと」の結論となった。

昨年よりコロナ禍となり、以前の様に直接の面談の機会が減った為、実施が延期となっているが、将来は実証を重ねる事でより良いケアプランを作成できるツールができ、僅かながらご利用者様の利益となる様にしていきたい。

興味・関心アンケートシート				
氏名:	年齢:	性別(男・女)	記入日	年 月 日
表の項目について「興味がある」ものに○をつけてください(複数可)、そのうちの上位3つについてお答えください。また、右の項目にはそれぞれの回答にご自分の言葉で具体的に回答してください。				
アンケート項目	興になる ことに○	上位3つ にする○	具体的に	ご家族の気持ち
体の痛みや苦しみが無い				
体の清潔が保てる				
家族と一緒に過ごす				
少しでも長く生きる				
家族の負担にならない				
身の周りのことが自分でできる				
経済的に困らない				
誰かの役に立つ				
1年後までにやってみたいことについて○をつけてください。また、右の項目にはそれぞれの回答にご自分の言葉で具体的に回答してください。				
アンケート項目	興になる ことに○	具体的に	ご家族の気持ち	
家のこと				
趣味活動				
旅行				
散歩				
その他				

<助言者コメント>

上之園 佳子 (日本大学文理学部社会福祉学科特任教授)

厚労省通知 Vo1. 958 (令和3年3月31日) でケアプランの標準様式、1表の「利用者及び家族の生活に対する意向」の項目に「利用者及び家族の生活に対する意向を踏まえた課題分析の結果」が追加されました。より、ケアマネジメントでの利用者主体が重要視されたことを示しています。その意味でも本実践事例では利用者と家族のニーズ、意向をアンケート実施(下記に質問回答)により明確にできた実践を報告しています。

調査対象: 18人 (男性6名女性12名) (60代:1名 70代:2名 80代:9名 90代:6名)

〈要介護度: 要支援1(1) 要支援2(1) 要介護1(5) 要介護2(6) 要介護3(2) 要介護4(1) 要介護5(2)、回答率: 100% (一部だけ回答の含む)

アンケートの実施により利用者と家族の語る言葉を聞き取ることで、本人と家族の意向を確認でき本人主体のケアプラン作成になるのではないかと思います。

今後、より本人主体のケアプラン作成のためにニーズ・意向が反映できるような工夫、取り組みを期待しております。