



おしえて川内さん!

介護現場でありがちなコミュニケーションのコツを、介護の最前線に立つ川内さんならではの視点でアドバイスさせていただきます。

ケアマネからケアプランを提示された際

- ×「デイサービスもヘルパー訪問も少なくて心配、もっと増やして!」
- 「プラン作成にあたっての、○○さんのお考えを聞かせてください」

提示されたサービスの量ばかりに注目するのでは、建設的な意思疎通はできません。優れたケアマネは、ご本人の状態(体力、認知能力など)を総合的に見てプランを作成します。まずはその理由を聞き、家族として心配な点などを伝え、互いに納得を得ることが信頼につながります。

ポイント



仕事と介護の両立に向けた、よりよいケアマネの条件とは?

- 同じ事務所に2~4人程度のスタッフがいること⇒ 万一の場合にバトンタッチが可能
- メールやLINEが使えるのがベター⇒ すれ違いなく効率的に連絡調整できることが大切
- ケアマネの基礎資格を確認⇒ 介護系、医療系など、特に強い分野がある場合も多い
- サバサバした人は事務処理が速い、情に厚い人は人情味が持ち味⇒ まずは長所を見る
- 現場スタッフとも意見のやりとりができる⇒ 横柄なケアマネは×

こんな時
どうする?

ミーティングの席では、 これまでの生活ぶりを中心に伝えよう



必要に応じて開かれる、ケアマネを中心に家族・現場スタッフを交えたミーティングは、スムーズで質の高いサービスを受けるうえでとても重要です。家族だからこそ知っている、これまでの生活ぶりや、性格を表す象徴的なエピソードなどを中心に、伝えていきましょう。また、言いにくいこと(現場スタッフのことなど)があればケアマネに電話やメールなどではっきり伝えるべき。我慢して後々爆発してしまうよりずっと建設的です。

満足のいく介護のための「気持ちの伝え方」

大切なのは信頼関係 ケアマネへの要望は賢く伝えよう

介護は人と人が触れあい、それぞれの思いを伝えあうなかで行われるもの。

それだけに、被介護者の家族と介護サービス側との意思疎通は非常に大切です。

安心で質の高いサービスのため、こちらの気持ちを正しく伝える方法を知っておきましょう。



介護の方針と理由を聞き ミッションを共有する

介護サービスを受ける際、ご本人に合わせた「ケアプラン」を作成するのがケアマネジャーの役目です。ご家族としては「少しでもいい人に担当してほしい」と思うのも当然ですが、ケアマネとの関係は「選んで終わり」ではなく、その先の信頼を築くことこそ肝心と言えます。

たとえば、ケアマネから提示されたケアプランに対し、左ページのNGワードのように決めつけるご家族がいらっしゃいます。それよりも大切なのは「そのプランを作成した理由」についてプロの考えを聞き、そのうえで介護を受けるご本人の立場に立った要望を出していくこと。ご家族を含め、介護に関わる全員が目的やミッションを共有できれば、それだけ質の高いサービスが実現するのです。



NPO法人となりのかいご
代表理事

川内 潤
Jun Kawauchi

上智大学文学部社会福祉学科卒業。老人ホーム紹介事業、外資系コンサル会社、在宅・施設介護職員を経て、NPO法人「となりのかいご」を設立し、現職。ミッションは「家族を大切に思い、一生懸命介護するからこそ虐待してしまふ悲劇を絶つ」こと。



『もし明日、親が倒れても仕事を辞めずにすむ方法』
川内 潤 著

親の面倒は子だけが見るべき? 介護のプロが、介護で本当に大切な心構えと任せ方をやさしく紹介。