

### 満足のいく介護のための「気持ちの伝え方」

# 信頼と賢い意思疎通で 介護スタッフのやる気は引き出せる

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。



プロの経験と技術を信頼  
同じ目的意識をもとう

訪問介護やデイケアなどで、日々直に被介護者に接するスタッフは仕事をしている家族が意思疎通をはかるのは難しいものです。そうした中で意識の食い違いのないよう、ご家族には改めて「介護サービスを利用する目的は何か」を正しく理解している必要があります。たとえば、左ページのように自分たちの思いのまま要求したり、ご本人が「他人に家に来てほしくない」と言う場合などに「私が面倒を見る」と仕事を休んでいたりでは、介護サービスの意義や目的を見失い、うまくいきません。もし相性が合わない、信頼ができないなどの場合には、スタッフに直接、感情をぶつけるのではなくケアマネジャーなど第三者に調整を依頼しましょう。基本的には、プロのスタッフを信頼し、本人が自律的な生活を少しでも長く送れるよう、任せることが良い結果へとつながります。



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う悲劇を絶つ」こと。



『もし明日、親が倒れても仕事は辞めずにすむ方法』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。



## 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していただきます。

「ペットボトルのお茶を飲ませるヘルパーに」

- × 「ボトルのキャップくらい、はずして飲ませてあげてくださいよ」
- 「いつも母のこと考えてくれて、ありがとう (と黙って見ている)」

### ポイント



ヘルパーはご家族の代わりをする“お手伝いさん”ではなく、在宅での自律的な生活を少しでも維持できるようプロの目で判断し、できることは本人にやっていただくなど、それぞれに合わせた最適な支援をしています。その点を理解し、感謝と信頼をもつことがより良いサービスを引き出します。

## ヘルパーの利用は本人の気持ちに寄り添うかたちで

訪問介護の目的は「一緒に何かをしてくれる」こと。そのサービスは画一的なものではなく、いろんな場面で本人の気持ちに合わせてきめ細かい対応もできます。

近所のスーパーへ一緒に買い物に行ってくれる

持病がある場合、病院への付き添いもしてもらえる(自費の場合)

ひとり暮らしをしやすいよう、一緒に部屋の掃除をしてくれる



## こんな時どうする? デイサービスでの様子は、最低限知っておくだけで大丈夫

デイサービスで親は毎日どんな様子なのか? と気になる方は少なくないようです。そうした声にこたえるため、多くの事業者では小型の連絡ノートを活用し、その日の様子や体調などをやりとりできるようにしています。とはいえ、あまり細かいことを気にしすぎるのはスタッフにも、本人にも窮屈なもの。仕事と同様、過剰なマイクロマネジメントはしないほうがうまくいきます。