

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.56

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター
【令和3年2月発行・900部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑨・・・1
2. オンライン苦情相談研修会の報告・・・3
3. 苦情相談センターからのお知らせ・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑨

満足できる「看取り」に繋がる支援とは・・・

福祉サービス苦情調整委員
愛知医科大学看護学部准教授 佐々木 裕子

超高齢多死社会に突入した日本社会においては、「地域・在宅で看取る、施設で看取る、生活の場で看取る」ことを可能とするために、利用者が望む最期の生き方をどのように支援するか、支援内容や体制を整えることが重要課題となっています。

しかし、「目の前の利用者が徐々に弱っていくのを見ているだけで何もできない」「利用者は『ここにいたい』と言われるが、ご家族が『このまま餓死ですか』と聞かれる」「夜中に利用者の呼吸が止まっているのを発見した職員が、怖くて夜勤ができなくなった」という声が書籍でも紹介されています¹⁾。そこで看取り支援について、私自身の実践や他者の体験等を基に、必要な考えを述べてみたいと思います。

まず知っておきたいことは、「死を学び、生きぬくことを支える」ことです。死を経験した人はいません。しかし利用者はその人の人生ドラマの最終章を生きていらっしゃいます。支援者は、利用者の人生の締めくくりの大切な時期に、「生きてきて良かった」「人生の最期にあなたに出会えて良かった」と感じて頂けるように、“利用者のいのちの輝き”を感じ、人生最期の成長段階としての死を支え、学ばせていただきたいと思うのです。

“日本人に共通する望ましい死”について大規模な調査が行われています。そこでは「心身のつらさが和らげられている、望んだ場所で過ごす、落ち着いた環境で過ごす、希望や楽しみがある、家族や友人と良い関係でいる、人として大切にされる」などに加え、「人生をまっとうしたとを感じる、伝えたいことを伝えておける、先々のことを自分で決める、生きていることに価値を感じられる²⁾」があげられています。

また、入院・入所生活を送る高齢者を対象にした調査では、「生きている実感を味わいたい、食事や排泄と

いった日常生活場面で生きている実感を味わいたい」に加え、「来世での再会のためにゆるしを願いたい、祈りの場があることや生きる支えや心の深みを語りたい³⁾」等のニーズが明らかにされています。こうしたニーズを支えることが、満足できる人生の最終章への支援として大切なこととなります。

人間は限られた生を生きています。死は人間にとって人生で最も不都合な出来事であり、いつやってくるか誰にもわかりません。だからこそ、利用者の日々の状況から、ご家族や多職種で関わりを通して観察し、日常のケアを丁寧に行いながら状態を見極める必要があります。個々の利用者が人生のどの段階を生きているのか、医師の診断に基づき慎重に判断することから看取りの支援を始めます。その支援のポイントについて3つ述べます。

1つめは、日々の状態を五感で感じる変化の捉え方です。目の前にいらっしゃる利用者が、先月と今と同じ状態でいらっしゃるのか(月単位の変化を捉える)、先週と今と同じ状態でいらっしゃるのか(週単位の変化を捉える)、昨日と今と同じ状態でいらっしゃるのか(日にち単位の変化を捉える)、1時間前と今と同じ状態でいらっしゃるのか(時間単位の変化を捉える)、ここを比較して捉えて表現してみます。そうすると、「先月はこのように座っていたけど今は座れないね」「先週はこれを食べたいとおっしゃったけど今は眠っていて食べようとされないね」等、ご家族とも身体の状態を共有でき、変化を理解していただきやすくなります。ただし、このときに1つ大事なことがあります。人の生き死には突然の変化があります。「昨日は週単位の変化だと思っていたのに、今朝突然呼吸が止まっていた。どうしよう。まだご家族と“その時”って共有できていない。」こんなこともあるかもしれません。そこで事前に、医療職者と連携して、“ご家族が不在のときに他界される可能性”について、“ご家族に届く言葉”で共有しておけると良いと思います。そしてご家族とスタッフがともに“看取りをする”心構えをもち、日々最善の支援を提供します。

2つめは食事の関わりです。認知症をもつ終末期の方に顕れやすい身体症状に、“拒食(口を真一文字に結んで口を開かない・咀嚼されずに舌で食べ物を押し返す)、反復する感染症、無言、臥床がちの状態に伴う褥瘡”があるとされています⁴⁾。この状態を感じ取った際は、ご家族やチームで共有して『自然な経過を尊重する』関わりで支援を継続するか、どうか等を十分に話し合う必要があります。終末期に『食べない』状況は、これまで通りに食事を消化吸収できないサインであることも多いので、無理に食べてもらうことや突然大量の点滴を行うことで、利用者の身体に負荷をかける場合もあります。

ある施設利用者に“拒食”の状態が続き終末期と判断されました。ご家族とスタッフが相談して、これまでの大きなお膳に乗っている食事を、小さなお膳に利用者が好まれる季節の食材をほんの1口サイズで味わえる食事へと支援計画を変更し、関わり始めました。ここ数年言語的コミュニケーションがなかった利用者が「私だけに特別に対応してくれてありがとう」と久しぶりに笑顔を見せて、美味しそうに好物の食材を口にされ数日後に他界されました。

このように看取りが近いときの身体の変化をとらえ、心が通い合える機会はとても大切で、利用者も人として大切にされた経験になり、ご家族が大事な時期に世話できた実感を得ることを支えられると思います。決して『餓死』ではなく、『食べたいものを食べたいときに食べただけ食べて頂く』支援が優先されることが多くあると思います。

3つめは、「死の語り」です。終末期を迎えた認知症の利用者が「ワシはもう良いんだ。でも娘が…」長い沈黙のあとに「娘がまだ死んじゃダメ、点滴してって言うんだよ。話してるんだよ、もうその時が来たって」とスタッフの方に語られたことがありました。「こんな状態で生きていても仕方がない」「早くお迎えに来てほしい」こんな言葉にどきっとされた経験もあるのではないのでしょうか。

この時には決して「元気を出して、もっと〇〇しなきゃ」と気持ちを否定することなく、「死を語りたい今の気持ち」に焦点をあてて傾聴してください。語られない時は、横に穏やかに居ることも、利用者の人生物語をス

スタッフの方が感じているままと語ることも、大きな支援です。私たちは、「経験していないことを看届けさせていただけることを許された専門職者としての喜び」を伝えつつ、その時間を共有したいと思います。これは決して『見ているだけ』ではなく、『積極的なみまもり支援』です。

Cicely Saunders 氏は「あなたはあなたのままで大切なのです。あなたの人生の最後の瞬間まで大切な人です。私たちはあなたが安らかに死を迎えられるだけでなく、最後まで生きられるように最善を尽くします」と述べ、「人の人生ドラマの最終章に、どんな支援者が関わったかにより人生は大きく変わる」と述べる馬場俊彦氏・昌子氏の考えを大切にしたいと思います。コロナ禍が続く今を生きる私たちだからこそ、“人の生と死”を丁寧に支えていきたいと思ひます。

現在の看取りの施設内では、コロナウイルス感染症であってもなくても、最期の方でさえ家族が会えない悲しい死が続いていることと存じます。傍にいたことすら許されない悲しい状況の中で、利用者にもご家族にもここに載せました配慮を少しでも届けられるようなみなさんの支援を心より応援いたします。

【引用文献】

- 1) 川上嘉明(2014):自然死の看取りケア, メディカ出版, 2-63, 東京.
- 2) 宮下光令(2010)望ましい死の達成度と満足度の評価, 遺族によるホスピス・緩和ケアの質の評価に関する研究(J-HOPE), 日本ホスピス・緩和ケア研究振興財団, 24-28.
- 3) ①小楠範子(2004)語りにみる入院高齢者のスピリチュアル・ニーズ, 日本看護科学学会誌, 24(2), 71-79.②小楠範子(2004)養護老人ホーム利用者のスピリチュアル・ニーズ, 死の臨床, 27(1), 87-93.
- 4) ポリサーL, ハーレイA 著 村井淳志監訳(2000)重度痴呆性老人のケア, 終末期をどう支えるか, 2, 医学書院.

2. オンライン苦情相談事業研修会の報告

今年度はコロナ禍で上半期の研修を中止、下半期にオンラインで2回実施しました。両日とも前半が講義、後半が現場からの事例報告や提出頂いた質問に基づく対談を行いました。以下に講義のエッセンスを掲載します。初めての試み、皆さまのアンケートの声を今後の改善に繋げていくつもりです。

第1部「子どもの安全と予測外に備える苦情対策」(保育・児童編)

日時:令和3年1月13日(水)14:00～

講師:苦情調整委員 後藤 加代子 氏

事例報告:愛名保育園園長 日比 勇三 氏

◆意識されにくい出来事への認識

～気づかない間に起こるニア・ミス

「大丈夫だった！」で終わっていく出来事

～保護者に言う必要がない

- ・園内で共有意識も生まれない
- ・ある日突然、大きな事故へ
- ・保育の中のヒヤリハット

～「予測される最悪の深刻」を考えて

- ・分岐点の行動をする

◆コミュニケーションはリスク・マネジメントの基礎

～園内コミュニケーションの重要性 ～ヒヤリハットや気づきが出てきた時に、

「あっ！本当だ」「大事な事に気づいてくれてありがとう」「また、言ってね」「また、教えてね」



◆愛名保育園の保育理念と保育内容の紹介

- ・子どもの主体性を尊重・子どもの日常を観察し気持ちを読み取り尊重する保育
- ・環境構成を計画(子ども同士の関りが自然発生、チャレンジ、試行錯誤できる保育環境を用意)
- ・保護者理解のために:行事の見直し・参加型保育・保護者ワークショップ・写真や記録の発信

第2部「コロナ禍における新たな苦情と対応のポイント」(高齢・障害編)

日時:令和3年1月21日(木)14:00～ 講師:苦情調整委員 奥田 亜由子 氏

対談:特別養護老人ホーム職員 中堀 千賀子 氏

◆オンラインコミュニケーションのポイント

1. 親しみやすさと信頼感のバランスが大事!

- ・素直な感情を出すと相手の心は動く。自己開示。
- ・表情、ジェスチャーを大きく。視線⇒カメラを意識。

2. 相手の反応は自分のコミュニケーションの成果!自分の鏡

- ・自分の表情チェック。録画を見て客観視。

3. 印象力:視覚と聴覚の二感で勝負!

- ・画面を明るく、逆光でないか、電気、ライトなど。
- ・目線の高さ:水平になる工夫、パソコンの高さの調整。
- ・背景:見せたくないものの整理、バーチャル背景の活用
- ・言葉づかい、口癖に注意
- ・相手の尊重して正しい言葉づかい
- ・間の取り方
- ・相づちのバリエーション



◆マスク着用時のコミュニケーションのポイント

「表情が見えにくい」「声が聴きとりにくい」というマイナス面。

目元や眉を意識、口角を上げて、表情を豊かに。⇒表情筋トレーニング。

マスクでも表情がわかるように努力⇒信頼されるコミュニケーションの第一歩。

◆オンラインが活用できる場面あれこれ

- ・会えない家族との面談、動く姿をお互いに確認。
- ・動画を撮って家族に送り、手紙代わり。記録代わりに多職種での共有。ICT ネットワークの活用。
- ・遠距離の家族も参加したサービス担当者会議の開催。
- ・スマホの LINE なら高齢の家族でも、ビデオ機能で顔を見ながら会話可。

3. 苦情相談センターからのお知らせ

☆4月より「名古屋市社会福祉協議会会員ウェブサイト」が稼働します。これまで毎月ファックスやメールで頂いていた「苦情受付報告書」の提出は、サイトの入力画面で数字を入れるだけで済ませることができます。又苦情相談事例を検索し参考にして頂くことも可能です。是非ご活用いただければと思います。

☆苦情受付報告書は0件でも毎月、翌月の15日までにお願い致します。

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館 5階

Tel: [052-910-7976](tel:052-910-7976) (平日9時～12時及び13時～17時) Fax: 052-910-7977

メールアドレス: kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp