



福祉サービス苦情相談センター センター通信 No.62

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5年2月発行】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑮ 1～2ページ
2. 令和4年度第2回苦情相談センター研修会報告・・・3ページ
3. 苦情相談センターからのお知らせ 4ページ



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑮

苦情相談センターでは、コロナ禍がもたらした面会制限が、ご本人やご家族のつらさへ直結し、苦情につながっていると感じる事例を多くいただきます。今回は地域・在宅看護のスペシャリスト、愛知医科大学看護学部准教授の佐々木先生に、家族支援に視点をいただいたメッセージをいただきました。

～新型コロナウイルス感染症による家族面会を考える～

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

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界的に流行し、3年が経過しました。2023年5月には、感染症対策の基本方針が見直されることなどが明らかにされており、私たちは新たな With コロナ時代を迎えることとなります。しかし、人と交流できる日常の暮らしを取り戻すことは困難で、今後も暮らしの環境は様々な制約や変化があると考えられます。こうしたコロナ禍で、これまで私たちはいかに感染対策を行い暮らしていくか、いくつもの課題に努力して取り組み続けてきました。入所施設および通所・訪問系の事業所のみなさまは、必要な対応に多大な労力等を費やし続けていらっしゃると思います。「密を避ける・人流を抑制する」状況を創り出すために、入所施設ではサービスを利用されているご本人への対応に加え、ご家族との面会をどのように支えるか、細やかな工夫の積み重ねの連続でいらっしゃると思います。そうした中で、ご家族はどんな体験をされているのか、少しまとめて述べてみたいと思います。

< “面会制限” の中でのご家族の体験 >

“面会制限”を受けてきた入所施設のご家族は、「利用者を独りにしてしまった」「寂しい思いをさせてしまった」という後悔や、「認知症の悪化が心配」「久しぶりに出会った利用者は想像していたイメージと大きくかけ離れていた」という戸惑いや衝撃・心配や苛立ちの体験があるとされています。中でも“面会制限”を受ける中で看取りを迎えられたご遺族は、「会えないことにより心配が増加」「会えない中でいつどんな連絡がくるか不安でたまらなかった」「直接会っていないので実際の様子がわからない」「意思疎通ができず不安」「（施設側は説明してきた体験であったが）まだ大丈夫と認識していたのに、施設から突然の連絡で混乱した」「何もしてあげられなかった」「最期の時間をもつことができず、利用者の死を納得した形で受け入れることが困難」などと、かけがえのない家族に会えないまま看取りとなり、深い悲嘆感情となる等の複雑な悲嘆に陥る可能性があるかと推察できます。

一方で“面会制限”の中でも満足や納得できた体験も明らかにされています。機器の取り扱いが難しいご家族にも十分なサポートを行い、タブレット等を用いたリモート面会では、「実際に利用者・家族双方に笑顔がみられた」「無口になってしまっていた利用者が家族の前で嬉しそうに会話していた」「顔を見ることができて安心できた」などの発言がご家族から得られています。また、食事摂取量が低下された利用者、職員の方が「家族が持参された家の弁当箱に食事を詰めて提供されたことで、食事摂取量が増加した」という報告もされているように

職員の方も改めて家族を含めた支援の重要性を実感されています。看取りを迎えられた遺族も、「パーテーションやガラス戸越しなどの面会方法を工夫してもらえた」「やれるだけやれた」「看取りの準備の時期から利用者とともに個室に泊まらせてもらえて臨終に立ち会えた」「施設スタッフへの感謝」「施設スタッフの全員が見送ってくれた」「介護が終わった安堵感」などと、かけがえのない家族の人生の最終章に関わることができた・こんな時期でも十分にやれるだけのことができたという、納得した気持ちや満足感が述べられています。また、子どもの入院施設では、親やきょうだいと同じ石鹸やハンドジェルづくりを通して手洗いを楽しめる工夫や、窓越しでトランシーバーを使い遊ぶ様子や表情などを具体的に伝えるなどの工夫により、子どもの遊びを支援し家族とのつながり力を高められる効果があったことも報告されています。

<良かったことは何か>

これらのご家族の体験から、コロナ禍の面会制限時においても良かったこと・必要だったことを考えてみたいと思います。1つめは、日常の様子や変化を具体的な生活行為として伝えられたことです。ガラス越しの面会の場のみではなく、コロナ禍前の日常の面会をしていた頃に、利用者と家族が触れ合えた場面を感じられる工夫や、利用者が決して孤立していないことを具体的な場面を通して伝えられるという、生活の状況そのものを家族に届けることでした。2つめは、近くで家族の顔を見られる工夫や、家族が話しかける声が利用者が届いていることや家族を認識できていることを伝えること、家族が触れたいと思う利用者の肌に職員の方が代わりに触れてその肌感覚を伝えるなどの、細やかな対応でした。3つめは、これまでにご家族との関係が十分にできており、利用者と家族および職員とで大切な時間をもてる環境を提供してもらえたと家族が感じていることでした。4つめは、どのような面会方法であっても、家族の面会が利用者にとってどんなに意味があるものか、その意義やつながりがある感覚が丁寧に伝えられていたことでした。十分に家族に関わっていないという感覚を、意味のあるものとして認め合うことができる機会へと変化できていったと考えられます。これらの取り組みは、たとえ“面会制限”下であっても、利用者本人も家族も、納得できる・満足できる・達成できた感覚をいただくことが可能となる支援となると思います。

<今後の家族支援に向けて>

今後、感染症対策の基本方針が見直されたとしても、施設や事業所の感染対策は重視され続けると考えられます。今後の家族支援に向けて、前記してきました<良かったこと>に加え、以下のことが大切だと思います。1つめは、日々実施していらっしゃると思いますが、小さなことからでも利用者とその家族とともに意思決定をされ続けることです。利用者の様子がわかること・そのことに関与できた体験があれば、家族はたとえ関わる時間が短くとも、十分にお世話できた・寄り添ってもらえたという感情になっておられることからです。2つめに大切と思うことは、1人1人の支援の丁寧な振り返りです。それは、何があったかという事実のみを振り返るのではなく、どんな場面だったのか、その場面ではどんな気持ちになられたのか、なぜその工夫や行為を行われたのか、それはどんな支援となったのか、次にその場面があったらどのように関わろうと考えられるのか、「省察（リフレクション）」の考え方をういて具体的に振り返ることが大切と思います。この振り返りをされることによって、職員間の支援に至る考えや支援を認め合い、お互いの取り組みを具体的に取り入れあうことが、一層可能となると思います。3つめに大切と思うことは、利用者の看取りがあった際には「デス・カンファレンス」を実施することです。通常の利用者のサービス内容を検討するカンファレンスと同様に、1人の利用者の一連の支援過程を振り返り、利用者や家族の体験や、その希望や満足はどうだったか、関わった職員の皆さんの気持ちや満足感はどうか、などを自由に語りあい整理することで、職員の方の悲嘆感情の整理に繋がることや、ご自身が考えていなかった支援の意味や方法が見えて支援の質が深まり質の向上に繋がるとされていることからです。

コロナ禍で家族の”面会制限”が継続される中で、職員の方々の日々のご努力に感謝しつつ、個々の職員の方々の気持ちをまず大切にしてください。その上で、“面会制限”があるとしても、利用者や家族の気持ちをつなぐ家族支援を継続する役割が求められていると考えます。



引用文献

- 1) 武井浩子ほか(2022):新型コロナウイルス感染症流行下における介護関連施設での看取りに関する研究, 松本短期大学研究紀要32, 39-48.
- 2) 木曾優貴ほか(2022)認知症患者と家族とのかかわりの重要性 COVID19による面会制限からみえてきたこと, 日本精神科看護学術集会9群40席, 92-93.
- 3) 奈尾千沙都ほか(2021)新型コロナウイルス感染症と向き合い考え続けた看護:リモート面会, 高松赤十字病院紀要, 9, 45-47.
- 4) 奈尾千沙都ほか(2021)新型コロナウイルス感染症と向き合い考え続けた看護:看取り, 高松赤十字病院紀要, 9, 42-44.
- 5) 稲又泰代ほか(2022)コロナ禍により面会制限がもたらした治療・療養における意思決定への影響, Seisen Jogakuin College Journal Nursing 2(1),41-56.
- 6) 松平千佳ほか(2022)新型コロナウイルス禍でのホスピタル・プレイ・スペシャリストの取り組み, 小児科臨床, 75(2), 267-273

2. 令和4年度第2回苦情相談センター研修会報告

テーマ:「苦情解決の意義と目的 ～より良いサービスの実現にむけて～」

日時: 令和5年1月31日(火) 13:00~15:00 オンライン開催

講師: 日本女子大学人間社会学部教授 久田則夫氏 受講者: 51名

講師の久田先生は、研究者としてのモットーを「現場と共に歩む」としておられ、研究で得た知見を現場に還元する活動に尽力されている方です。講義は「全ての人のハピネスの実現、生きる喜び、働く喜びを実感できる環境」といった言葉で、福祉サービスの利用者もその家族も、そして周りで働く人たちも、全てがハピネスの実現を目指すことが大切というお話から始まりました。利用者が求めているもの、心の中の叫び、SOSのサインに冷静に対応し、人間なので様々な感情を持つのは当然だけれど、感情のまま動かないスキルを身に付け、利用者本位のサービスに向けて、「あきらめない、くじけない、投げ出さない姿勢」を持ち続けることが、苦情解決・問題解決を担う管理職員に必要なことであると、あらためて学べた研修でした。



先生の熱のこもった講義に、「やはり先生は、現場に根差した方なんだな。」と感じました。

最近の高齢者施設や保育園などでの、痛ましい事件の根幹には、「時が止まった職員」がはびこっていないか。どの時代に働いているのか、今、求められているものが分かっている職場なら、こうした事件は起こらないでしょう・・・と語る先生。



講師プロフィール Who am I?

長崎県大村市生まれ。上智大学外国語学部卒業後、知的障害者施設に就職。入所施設職員として勤務。その後、英国国立スランジーン大学院博士課程に留学。

高齢知的障害者に関する社会学的研究で、博士号(PhD)取得。帰国後、福祉施設に復職し、職員として働く傍ら、研究論文や著書を発表。長崎純心大学、龍谷大学を経て、日本文学修士課程修了。

研究者としてのモットーは「現場とともに歩む」であり、研究で得た知見を現場に還元する活動に力を注ぎ続けている。

・専門分野: 利用者本位サービス論、福祉マネジメント論

<主な著書>

『どうすれば信頼される福祉リーダーになれるか: サーバントリーダーシップのススメ』(単著)、中央法規出版

『福祉職員こころの強化書: 穏やかな気持ちで人を支援する専門職』(単著)、中央法規出版

『福祉リーダーの強化書』(単著)、中央法規出版

『福祉の仕事でプロになる: さらなる飛躍に向けた2つのポイント』(単著)、中央法規出版

『人が育つ、職場が変わる気づき力: 介護・福祉の仕事にやりがいをもたらす10の改善』(単著)、日経出版

『子育る福祉のプロになる: 現状打破の仕事術』(単著)、医歯薬出版

『どうすれば福祉のプロになれるか: カベを乗り越え活躍を開く仕事術』(単著)、中央法規出版

『人が育つ、職場が変わる気づき力: 介護・福祉の仕事にやりがいをもたらす10の改善』(単著)、日経出版

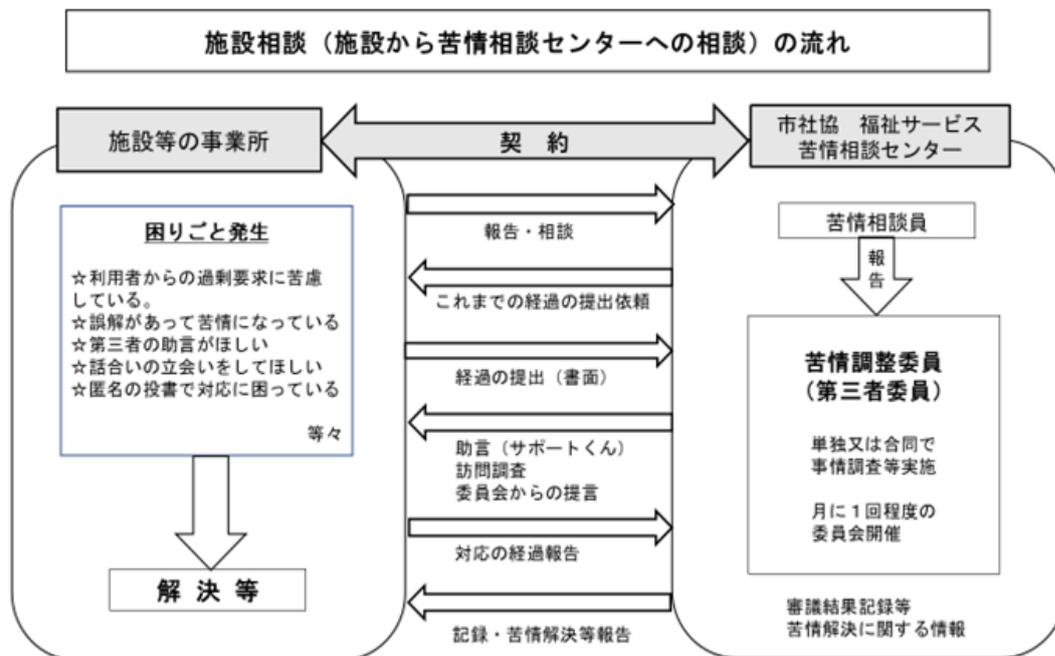
その他、多数。

オンラインの画面で、講義スライドの横に映る先生は、表情豊かで、身振り手振りも満載！画面から飛び出してきそうなパワフルさで、あっという間の2時間でした。

3. 苦情相談センターからのお知らせ

【施設相談について】

苦情相談センターでは、サービス利用者の方からの苦情受付だけではなく、事業所等施設側からのご相談も受け付けています。以下がその流れです。



利用者との意思疎通が思うようにいかないなどの困りごとが発生した時に大切なことは、苦情受付担当者や苦情解決責任者等が一人で問題を抱え込まないことです。上司・上長へ適切に報告し、事業所全体で共有できる体制を普段から整備しておきましょう。苦情相談センターも事業所支援事業として支援していきますので、迷わずご相談ください！

【事業所支援事業】

事業所で受け付けた苦情で疑問に感じたり専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言（サポートくん）を求めることができます。また苦情相談センターでは、苦情解決に向けての話し合いの立会いや、研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお問い合わせください。

【苦情受付報告】

事業所・施設等で苦情を受けられた場合、苦情相談センターへ苦情内容をご報告頂いております。ご報告頂いた苦情の中で、「解決」に至らず「継続」となっている場合、センターからお問い合わせさせていただくことがあります。苦情の現状や実態を把握することは、苦情解決に向けて支援するうえで貴重な資料となるからです。どうかご協力をお願いいたします。

発行元：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
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（平日9～12時及び13～17時） FAX：052-910-7977
E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp