

思いの強いご家族への対応

介護施設運営をしていると、必ず思いの強いご家族の方がいらっしゃいます。その方たちに上手に対応するかどうかで施設の評判と職員の働き易さや会社、管理職に対する見方が変わってきます。

介護保険制度施行以来、利用者・ご家族の権利意識は高まり、自分のお父さん、お母さんだけ世話をしてくれたらよい、ケアをしてくれたらよいという考えで迫ってこられるのも事実です。



私も過去の運営経験で、こういうケースを沢山経験してきました。でも多くはお客様のおっしゃっていることは大半が正しいものです。職員からあの人はあのご家族はこうなんですよと、少し一方的な見方での報告を受け、先入観を持って接するととんでもない判断をおかすことになります。直接伺ってみて、その事実を確かめるとほとんどのケース、こちらの対応のまずさであったり、説明不足であったりして**言っておられることが正しい**ことがわかります。

対策として1つめは、**日頃からご家族の思いや考えを会話の中から理解しておく、また家族構成や生活背景をしっかりと認識しておくことで、言っておられることの真意がわかる**ことがあります。

2つめは、職員全員が意識をもって、**しっかりと話を聴く、そしてありのままを記録**することが大事です。

ご家族が**何を求めておられるのか真意を見極め、心の中の想いを日常の中から理解**することです。

職員さんにそうしなさいといっても簡単に対応できるものでもありません。やはり学びです。**コミュニケーション研修や傾聴訓練で、そうしたスキルを身につけさせる**ことです。人との接し方、対応の仕方、聴き方、言葉の使い方等々、学んで実践してみると意外とうまくいくものです。かくいう私も50代半ばに臨床心理士の方から、このことを教わり実践してみると上手くいったものです。管理職・責任者はぜひこういう機会をつくってあげて、スキルアップの機会を与えてほしいものです。

あとはご要望に対しどう対処するかです。**実施できるもの、改善するものは、全職員で共有し、当該者に説明、即実施し、あわせて出来ないものは何故できないかを丁寧に説明**することです。

話した回数、時間だけ距離が縮まっていくものです。

長嶺 堅二郎

