



「長女さんに連絡すれば良かった」

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護（38）】家族との行き違い 相談員の後悔

公開日：2018/04/10 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベ
タニアホーム統括施設長）

私たちは利用者の思いを大切に支援しますが、ご家族の意向も考慮します。そこで利用者だけではなく、ご家族とも信頼を築けるよう努力をしています。

しかし努力はしても、すべてが円滑にいくわけではありません。



母と娘（里村氏提供）

利用者の倉田忠則さん（仮名93歳）の場合は、ご家族との行き違いから残念な結果となりました。

施設では家族が複数人いらっしゃる時は、家族の代表を1名決めていただいています。家族の代表には、家族間で利用者の介護について考え方に違いがあれば調整してもらいます。また利用者の状態の変化を、家族の代表を通して報告をします。連絡窓口を一本化することで、なるべく情報が正しく伝わるようにするためです。

倉田さんは遠方に娘さんが2人おられ、長女さんが家族の代表でした。近くに親戚の方がいて、頻繁に面会に来られます。

長年自立して施設で生活をしていましたが、食事や入浴の時間を度々間違われ、物忘れが目立つようになりました。食事量も減り随分痩せられました。

施設の相談員は、倉田さんの変化を長女さんに報告しました。長女さんは「私は遠方なのでなかなか施設には行けないから、何かあれば親戚の者に伝えてくださ

い」と答えられました。

ある日、倉田さんはいつものように外出をしましたが、昼食になっても帰りませんでした。このようなことはなかったので、相談員は随分心配をしました。夕方になって帰って来られ、どこに行っていたのか聞いても要領を得た返事はありませんでした。

親戚の方にそのことを伝え、すぐに倉田さんを訪問され「長女さんに連絡します」と言って帰られました。

続いて倉田さんは転倒されたので、相談員は家族と一緒に病院を受診するよう勧めました。すると「病院には行っているし、長女とは毎日のように電話で体調のことを話している」と言われました。

それで相談員は倉田さんの体調を長女さんは知っていると思い込んだのです。

それから数か月経った頃、次女さんが施設に来られ、倉田さんの変貌ぶりにたいそう驚かれました。

そして「半年前に来た時は元気だったのに、いつからこんな風になったのですか」と、相談員に説明を求められました。

相談員は今までの経過を話しましたが、次女さんは納得されていない様子でした。間を置かず長女さんからも電話がありました。長女さんは倉田さんの変化を知らなかったそうなのです。

「親戚の方に伝えていたのですが」と話すと、「ここまで父が弱っているのであれば、私に連絡すべきではないのですか」と語気を強められました。

相談員は長女さんに連絡の不備を謝罪し、このことを倉田さんの担当ケアマネジャーに報告をしました。

ケアマネジャーは、ご家族、親戚の方、相談員を集め、倉田さんのこれからについて話し合いの場を持ちました。

ご家族は「父の今後については私たちが決めます」と言われ、倉田さん本人は同席されませんでした。

その場で、長女さんは「父の変化を受け入れられず、感情的になってしまいました」と相談員に言われました。それから「父がここの施設で暮らすにはサービスが足りないと思います。だから重介護の高齢者でも入れる施設を探してください」と、ケアマネジャーに依頼されました。

ケアマネジャーは、家族のニーズを満たす施設を数か所探しました。

これまで倉田さんは全てを自分で判断されてきました。けれども退所について、倉田さんの意思を聞くことはできませんでした。

近くの施設に入所する報告は、ケアマネジャーからでした。

それを聞いた相談員は、「親戚の方に連絡して欲しいと言われても、長女さんにすれば良かった」と肩を落として言いました。

そして「倉田さん、長い間ありがとうございました」と一人呟きました。

(注) 事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています

<この連載は原則、水曜日に掲載しています>

続報リクエスト

マイリストに追加

以下の記事がお勧めです

- > [里村 佳子氏のバックナンバー](#)
- > [愛媛県知事、「報告のための備忘録と判明」](#)
- > [個人情報集めて広告ビジネス 寡占状態に](#)
- > [日本の温暖化対策、ようやく動き出すか](#)
- > [幕府の海軍でなく、日本の海軍「神戸海軍操練所」を作った深謀](#)

プロフィール

最近の投稿



里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

法政大学大学院イノベーションマネジメント（MBA）卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

[いいね! 0](#)[シェア 0](#)[ツイート](#)[G+](#)[LINEで送る](#)[この記事編集](#)[ソクラとは](#)[FAQ](#)[編集長プロフィール](#)[利用規約](#)[利用案内](#)[プライバシーポリシー](#)[著作権について](#)[特定商取引法に基づく表示](#)[メーカーソクラ](#)[お問い合わせ](#)[お知らせ一覧](#)[コラムニストプロフィール](#)

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved