

その利用者らしさを引き出すアセスメントに必要なスキルとは？

- 困りごとの背景にある思いを聞き取る面接力
- 時代背景、生活環境についての情報力
- 本人の気付かないニーズを見出す注意力

上記の3つのポイントを意識しながら、利用者様の目線に関わることが重要です

スキル①

困りごとの背景にある思いを聞き取る面接力

ケアプラン作成という、書き方ばかりに意識が向いているケアマネジャーが少なくありません。しかし大切なのは、ケアプラン以前にアセスメント。まず、アセスメントでその利用者らしさを聞き取れなくては、その方の思いを反映したケアプランは作れません。そこで必要なのが面接力です。

例えば、買い物に行けなくて困っていると聞いて、いきなり「ではヘルパーさんに買い物に行ってもらいましょう」と提案していませんか。そうではなく、まずは**買い物に行けない背景を確認**しなくてはいけません。近くの商店が閉店したからなのか。最近転倒して1人で歩くのが怖いのか。重いものが持てなくなったのか。認知症で計算ができなくなったのか。**背景とそこにある思いを聞く**のです。

認知症の人の場合には、サービスを勧めても、「大丈夫、何も困ってないから」と言われることがよくあります。では、「大丈夫」の背景にはどんな思いがあるのか。老いた自分を認めたくないのか。記憶が薄れていく自分が不安なのか。周囲に迷惑をかけたくないのか。そうした**心理社会的背景を想像し、聞き取っていく力が必要**です。それができないと、その方の生活モデルは見えてきません。

「もう一度買い物に行けるようになって、旬の食材で料理をしたい」「夫と苦勞して建てたこの家で暮らし続けたい」というような、その方の**思いから発せられる言葉を聞き取ってこそ、その方の生活の奥行きを知ることができます**。そしてそれが、その方らしさを反映したケアプランにつながっていくのです

スキル② 時代背景・生活環境についての情報力

その方らしさを理解するには、その方が生きてきた時代背景や生活環境について、ある程度思い描けるだけの情報を持っておくことも大切です。例えば、昭和ひとケタ生まれの女性が田舎で女学校を卒業したあと東京に出てきて就職し、結婚したと聞いたとしたら、どうでしょう。この時代に娘を女学校に通わせられるだけの経済力のある家庭だった、単身で東京に出てくることのできる人的社会資源があった、娘を単身で東京に就職させる進歩的な父親だった、というようなことがパッと思い浮かべられるといいですね。そこで、こちらから「進歩的なおとうさまだったんですね」という言葉が出れば、「そうなのよ、うちの父はね…」とその方の生活史が自ずと語られていくのではないのでしょうか。

では、思い浮かべられるだけの情報力をどうやって身につければよいのでしょうか。一番には、事例検討会に参加してできるだけ多くの事例に触れることです。ケアマネジャーとして自分で担当できる人数は限られています。どういう時代にどういう環境の中で育った人が、どのような人生を送ってきたのか、様々な事例を聞くことでイメージしやすくなると思います。また、いろいろな小説を読んだり、映画を見たりするのもいいと思います。要は、人生の多様性を知ることが大切なのです。

スキル③ 本人の気付かないニーズを見出す注意力

アセスメントの中で利用者さんから困りごとを相談されると、それをニーズと捉え、直ぐにサービスに結び付けてしまうことが増えているように思います。また、利用者さんに「デイサービスに行きたい」と言われると「そうしましょう」と言うような、利用者さんの希望をそのままニーズだと思っているケアマネジャーも多いと感じます。

しかし、真のニーズは利用者さん自身、気づいていないことも多々あります。本人が気づいていないニーズを見出し、いかにニーズ化できるかはケアマネジャーの力量次第です。たとえば、糖尿病の利用者さんが、「ちゃんと自分で血糖値をコントロールできている」と言ったとします。そこで、「そうですか」と答えてすませていますか。そうではなく、ヘモグロビンの数値はどうですか、フットケアはどうしていますか、ときちんと確認します。そして、危ないなと感じたら、足に傷がついたときに壊疽（えそ）になったら大変なので、月に1回は訪問看護にチェックしてもらいましょうといった提案をするなど、予防的な視点を持って利用者さんを見ていくことも必要です。

ケアマネジャーの力量という点で言えば、利用者さんのニーズを解決するために適切な情報を提供していくことも大切です。利用者さんの中には、介護サービスといえばヘルパーさんとデイサービスしか知らない方、そのサービス内容もよくご存じない方もいらっしゃいます。そのために、デイサービスみたいな幼稚なところには行きたくない、とおっしゃる場合もあります。そんなとき、今はリハビリを中心にやっているデイサービスがあるんですよと伝える。あるいは、近くの公民館で体操教室をやっているんですよ、と介護保険外の介護予防サービスを紹介する。

ご本人が受け入れやすい提案をどれだけできるかも、ケアマネジャーの力量次第。その方らしい生活を取り戻すためにはどうすればいいかという発想で情報提供してほしいと思います。

担当講師からのアドバイス

聞きにくいことは最初に聞く

ケアマネジャーとして利用者さんの支援をしていく上で、利用者さんに確認しておくべき情報がいくつかあります。例えば、経済状況や家族構成、疾患、緊急連絡先などです。また、住宅改修の際には、持ち家かどうかは必ず必要な情報です。

こうした情報は、重要事項説明書に従って最初に聞くのがスムーズです。たとえば経済状況であれば、「住民税が課税か非課税かによって使える制度とそうでない制度があるので、差し障りのない範囲で教えていただけますか」と、初回訪問の時に尋ねれば、ほとんどの方が教えてくださいます。個人情報に係わることであっても、興味本位で聞いているのではなく、正当な目的があって聞いているとわかれば答えてくださるものなのです。

最初に聞くことを躊躇して聞きそびれると、改めて聞くのはなかなか難しくなります。1年も2年も担当しているのに改めて経済状況を尋ねたら、「今さら何でそんなことを聞くのか」と不審に思われかねません。聞きにくい情報こそ、最初に確認するよう心がけましょう。

アセスメントで標準項目を聞き取れたからといって、それでその方をアセスメントできたわけではありませんし、ニーズがつかめるわけでもありません。標準ではないところにその方なりの人生があり、その方らしさがあるのです。この人はどんな人だろう、どんな生活を送ってきたのだろう、もっと知りたいと、情報力を駆使しながらその方に関心を持って聞き取ってほしいのです。その方の全体像がつかめたところから、ようやくケアマネジャーの仕事は始まるのです。アセスメントは1回で終わるものではないことをわかってほしいと思います。