

高齢者施設における入居者家族への支援に関する考察

A Study on Support for Families of Nursing Home

黒 澤 直 子¹⁾

Naoko KUROSAWA

I. はじめに

厚生労働省は、2025年を目途に、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で生活を継続することができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制「地域包括ケアシステム」の構築を推進しており、全国で取り組みが進められている¹⁾。特に認知症高齢者が地域での生活を継続していくためには家族の関わりが重要であり、今後の認知症施策について厚生労働省が2015年に策定した「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」²⁾のなかでも、認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指すことを基本的考え方とし、そのなかで「認知症の人の介護者への支援」「認知症の人やその家族の視点の重視」と2つの項目に、家族支援の重要性が示されている。家族介護者への支援は、主に在宅での介護に対する支援方法が検討されてきた。しかし、要介護認定者のうち日常生活自立度Ⅱ以上の認知症高齢者は、介護施設や医療機関よりも居

宅で生活している割合が高く³⁾、主な介護者と要介護者等との続柄では家族介護者が7割を超え、家族が介護の多くを担っている状況⁴⁾のなかで、在宅介護を行っている家族介護者は、介護において様々な困難を抱えながらも介護サービス等を活用し介護を継続しているケースが多い。これまでの筆者の調査において、在宅介護から施設入所へと移行する際に、家族介護者は様々な状況に置かれ、困難な状況から施設入所によって身体的心理的に解放されるケースもあるものの、入所に関して罪悪感を感じたり、在宅での介護を継続したいという思いを持ち続けたりすることも少なくないことが明らかとなっている。地域包括ケアの理念においては、高齢者や家族が暮らす住み慣れた地域のなかで、施設ケアも1つのサービス体系として存在すると考えられる。施設入所後も入所者の家族に対して施設職員による家族支援が継続されていく必要がある。本研究では、高齢者施設において、施設入所者の家族へどのような支援を行っているのか、特に入所相談時から家族とのかかわりを持ち、入所後も家族との連絡調整を主に担うと思われる相談業務担当職員が家族支援

1) 北翔大学生涯スポーツ学部健康福祉学科

キーワード：家族支援、高齢者施設、相談業務

についてどのように考えているのかを調査結果を踏まえ、検討することを目的とした。

Ⅱ 方法

(1) 調査の概要

北海道内の隣接するA町およびB町の高齢者施設13か所に調査を依頼した。各施設において相談業務を担当している社会福祉士等の職員1名を対象とし、施設代表者へ調査内容の説明および依頼を行った。対象者が調査に同意した場合、無記名自記式質問紙調査を郵送にて返送する方法で実施した。調査期間は、2016年6月～7月であった。高齢者施設の相談業務担当者10名から回答を得た。

(2) 倫理的配慮

倫理的配慮として、回答内容から個人が特定されることはないこと、研究以外の目的では使用しないことを書面で説明し、同意を得た場合に返送を依頼した。施設代表者に調査内容について説明し、研究結果の発表に関して同意を得た。

Ⅲ. 調査結果

1. 対象者の概要 (表1)

調査票は10名から返送された。要件を満たしていない調査票(2名)を除いた8名を分析対象とした。対象者は高齢者施設の相談業務を担当する職員8名で、年齢は30歳代4名、40歳代4名、性別は女性1名、男性7名であった。勤務施設での職種としては、生活相談員7名、介護支援専門員1名、資格は社会福祉士2名、他に社会福祉主事、介護福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員の各資格を所持しているとの回答であった。経験年数は1年～10年であった。施設種別は特別養護老人ホームが5名、養護老人ホーム、ケアハウス、老人保健施設が各1名となっている。施設入所定員は29名の小規模施設から124名の大規模施設までであった。

2. 分析内容

記述形式回答法で行った質問項目について、調査対象者8名の記述データを、質問内容から主に4つの項目(1)入所相談時、(2)入所後の家族との連絡・相談、(3)施設行

表1. 調査対象者の概要

	年齢	性別	職種	資格	相談業務の 経験年数	種別	入所 定員
A氏	40歳代	女	生活相談員	社会福祉主事・介護福祉士	4年	ケアハウス	40名
B氏	40歳代	男	介護支援専門員	介護支援専門員・介護福祉士	3年	老人保健施設	100名
C氏	30歳代	男	生活相談員	社会福祉士	10年	特別養護老人ホーム	29名
D氏	30歳代	男	生活相談員	社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士	2年	特別養護老人ホーム	124名
E氏	30歳代	男	生活相談員	社会福祉主事・介護福祉士	1年	特別養護老人ホーム	100名
F氏	40歳代	男	生活相談員	社会福祉主事	6年	養護老人ホーム	50名
G氏	30歳代	男	生活相談員	社会福祉主事・介護福祉士	3年	特別養護老人ホーム	50名
H氏	40歳代	男	生活相談員	社会福祉主事・介護福祉士	4年	特別養護老人ホーム	29名

事の役割、(4) 家族の要望や悩み、に分類し、相談業務担当者の留意事項とともに、家族の思いをどのように捉えているのかに焦点を当て、分析した結果を示した。

(1) 入所相談時

入所相談時の家族への配慮や心がけていることについては、「老人ホームがどういったところなのか詳しく説明しています」「施設に対する偏見を取り除く」など、施設への不安を抱えている家族に対して説明することから始めている。その上で、「施設でも現在の生活にできる限り近い生活を送ることができるように」「家族が望まれていることをできる限り尊重できるように」と心がけている。また、「親や親しい人を施設に入所させることに対する後ろめたい気持ちを少しでも取り除く」「家族の気持ちを考えたときに、少しでもその不安を和らげることは大切」「誠心誠意、ご家族へ関わる」「できるだけわかりやすい言葉で説明する」「一つ一つ丁寧に聴き取りをする」「悩んでいることや不安に思っていること、感じていることを最後までしっかり聞く」というように相談業務を担当する職員として、家族へ真摯に向き合う姿勢を持っていることがわかる。

入所時に家族が持つ不安や悩みについては、「金銭的なこと」が多く挙げられている。今後の費用負担に関することや、身体状況が変化した場合の金銭面の不安がある。入所に関して「自分の親を施設へ入れることへの迷い」「本当は自分で介護したいが、施設へ入れるしかないという葛藤」「家族も仕事があるため、介護力不足に悩んでいる」というように、葛藤を抱えながら施設入所を選択せざるを得ない家族もいる。「同居を続けられず申し訳ない気持ちと、施設へ入所となり安心されるなど複雑な気持ち」「後ろめたい気持ちを抱えている」「在宅から入居されるご家族は罪悪感を感じる傾向が強い」など、「自宅での介護を経験し、自宅での介護が困難になり、入居の申し込みをしたケースが多い」からこそ、複雑な思いを抱えている。一方で、「施設に入れてしまった罪悪感というよりは昔と違い余生を同じ境遇の方々と仲良く過ごし、色々なイベント等に参加してもらい、楽しんでほしいと感じている方」が増えているという、近年の変化を感じている相談業務担当者もいる。

るを得ない家族もいる。「同居を続けられず申し訳ない気持ちと、施設へ入所となり安心されるなど複雑な気持ち」「後ろめたい気持ちを抱えている」「在宅から入居されるご家族は罪悪感を感じる傾向が強い」など、「自宅での介護を経験し、自宅での介護が困難になり、入居の申し込みをしたケースが多い」からこそ、複雑な思いを抱えている。一方で、「施設に入れてしまった罪悪感というよりは昔と違い余生を同じ境遇の方々と仲良く過ごし、色々なイベント等に参加してもらい、楽しんでほしいと感じている方」が増えているという、近年の変化を感じている相談業務担当者もいる。

(2) 入所後の家族との連絡・相談

入所後に家族と連絡を取り合う状況については、「入居者の体調不良や入退院」「家族参加型の行事の出欠」「サービス内容の変更」「本人の小さな変化やケアの進行状況の報告」「近況報告」「転倒やケガ、そのリスクが発生した時」「通院の結果報告」など、事務的な報告事項が多いが、日常的に入所者の近況を伝えているという回答もあった。

家族との関係形成のためには、特に面会時に「必ず近況報告を行う」「ご挨拶に行く」「積極的に声をかける」という関わりをもつように心がけていることが伺える。「『この施設に入居してよかった』と思っていただけるような人間関係づくり」「電話での相談以外でも、実際に家に行き、相談をするようにしています」と、家族との関係形成に力を注いでいる様子もみえる。また、「遠方の方に対しては定期的に電話連絡を行う」「事故やヒヤリハットだけでなく、嬉しかったこと等の報告」

というように、家族の立場に立った連絡や相談の態勢を取っていることがわかる。

(3) 施設行事の役割

施設で実施している行事に家族が参加することにより、家族との交流の機会となることも多い。家族が参加する施設行事については、「年に一度の施設のお祭り」「夏祭り」「町内会合同緑日祭」と、ほとんどの施設では、施設全体または地域と合同で取り組むお祭りを企画しており、家族へも案内状を出し、参加を促している。その他に、「入居者の誕生日」「お花見」「クリスマス会」「野外昼食」「流しソーメン」「買い物など外出行事」と様々な行事を企画し、家族参加を案内している。このような家族参加型行事は、「施設、入居者、家族を結ぶ役割を果たしている」「入居者と家族、施設職員と家族とのコミュニケーションとしての役割があり、信頼関係の構築にもつながる」というように、入居者、家族、施設との3者関係に重要な役割を果たしている。また、「普段面会に来られない家族も来所するきっかけになる」「なかなか面会に来ることができない家族でも、年1回の行事に参加していただくことで施設での生活や体調等を確認できる」と、特に年に一度のお祭りなど大型の行事では、家族が来所できる貴重な機会として捉えている。日常的な外出などの行事については、「施設に入ってもあくまでも在宅の延長線上にあり、本人や家族にとって出かけたり、誕生日を祝ったり、当然のことですので、その人らしい生活の支援として貴重な役割」という考え方のもとに、家族に参加を促しているという回答もあった。どの行事についても「家族との交流を深めることが

できる」重要な機会と捉えられていることがわかる。

(4) 家族の要望や悩み

施設入所時だけでなく、入所後も家族は様々な悩みを抱えたり、施設に対する要望を持つことがある。「体調の変化」「病気の重度化や認知症の進行」など、高齢に伴う身体的な変化に対する不安を持つ家族が多く、それは「体調を崩して施設生活を継続できなくなってしまふ不安」につながっている。また、「認知症の症状が出ている入居者の家族が抱く不安」「施設職員に迷惑をかけていないか心配されている」という不安や心配も、「現施設での生活が難しくなった場合の今後の不安を感じている」というように、施設生活の継続ができるかどうかということが家族の不安要因となっていることがわかる。施設ケアについても「ちゃんとよいケアを受けているか」「大事に扱われているか心配されている」「本当にこの施設に入居させてよかったのか」と様々な心配を抱えている。それに対して、「悩みや不安については、日頃から早急に解消するように心がけています」「家族によっては施設に言いにくいといった部分もあるので、定期的にアンケートを実施しています」など、相談業務担当者として、家族への配慮や工夫を行っていることが伺える。

家族からの要望の内容によっては、施設での対応ができないケースもある。「家族の医療に対するニーズが高すぎる場合がある」というように、福祉施設では対応できない医療的なニーズも高齢になるにつれて高くなりがちである。また、「入居者が入院し、部屋が空くことにより施設の収益が減る」が、退院

後に戻れる場所を残しておきたいという家族の要望と、施設経営の間で葛藤を抱えることもある。そのような家族の要望に対して、「日頃から限りなく家族へ寄り添った対応を徹底していますが、施設として伝えるべきことは確実に伝えることが大切」「日頃からのコミュニケーションで解決は図れると思います」「どんなことでも極力要望に応えることができるように努力しております」と、相談業務担当者として、日頃から家族との関係作りを意識的に行っていることがわかる。

IV. 考 察

(1) 施設職員の家族支援への意識

調査対象者は生活相談員を中心とする施設での相談業務を主に担当している職員とした。高齢者の施設入所後も、その家族との連絡調整においては生活相談員が主にその役割を担うことになるからである。家族支援は、施設職員にとっては入居者と家族が適切な関係を継続するための支援であり、入居者のための支援の一部であると位置づけられる。施設への入所により家族との関係が絶たれるのではなく、居住する場所が施設へと変わり、日常生活において主な介護を行うのが施設職員へと変化するのである。調査結果からも、入所後も家族は施設での生活を心配し、大事にされているか、この施設で本当によかったかと日々葛藤している様子が伺える。特別養護老人ホーム入所者の家族は、同世代の一般住民よりも精神的健康を害している割合が高く、不安や不眠、社会的活動障害、うつ傾向という症状が現れており、施設入所後も家族支援を継続的に行う必要性が指摘されている

⁵⁾。在宅介護を行っている家族介護者が精神的健康を害しているということは知られているが、施設に入所しても家族の精神的負担がなくなるわけではないことがわかる。施設の相談業務担当者は入所相談時から家族と関わるが多い。困難な状況を抱えながらも在宅介護を続け、限界に達したときに施設入所するというケースが多くある中で、家族の思いに耳を傾け、その不安を解消するよう努めている姿が調査結果にも見ることができる。

(2) 家族会の役割

本研究の調査対象者の勤務施設では家族会を行っていなかった。高齢者施設における家族支援では、行事への参加、面会時の面接、施設による家族会の設立などが中心となっているといわれる⁶⁾。介護老人保健施設における家族支援の取り組みでは家族会がもっとも多く、その効果についても報告されている⁷⁾。しかし、家族会は重要な役割を果たしてきたものの、家族会への男性の参加者が少ないことや入居間もない最も支援を必要とする家族ほど関わりが薄いこと、さらに家族会に期待された役割の多くが施設行事のサポートであることが指摘されている⁸⁾。家族支援を行う際に、同じ状況にある人同士が向き合える家族会は他の家族の声を聴き、立場を理解し、情報交換できる貴重な場となるといえる。現在の家族会における問題点を解消するためには、施設の適切な関わりが欠かせない。今回の調査からも明らかのように、施設の相談業務担当者は家族の状況や思いを理解していると考えられる。職員が適切な介入をしながら、家族が感情を表出し、相互に支援し合える関係性を構築することができる家族会を、家族

支援の一つとして位置づけることは重要である
と考える。

V. おわりに

本研究では、高齢者施設における家族支援の状況や職員による認識のあり方を検討することができた。しかし、調査対象施設は高齢者施設であるということは共通しているが、種別はさまざまであり、相談業務担当者も基礎資格の異なる職員であることで、その施設の目的や職員の価値意識の認識の違い等、一般化できない要因が含まれる。また、対象地域も限定されていたことから、対象施設すべてで家族会を設立していなかった。近隣地域の高齢者施設で同様の取り組みがなければ、比較検討する際になかなか取り組みが進まないこと、また、地域特性として地方の高齢者施設では都市部よりも比較的入所しやすいという特徴から遠方からの入所者も多いことで、家族会を実施しにくいという状況もある。

このように種別や基礎資格が異なるなかでも、調査結果からは、それぞれの職員が家族の悩みや気持ちを汲み取る努力をし、真摯に向き合う姿勢を持っていることがわかる。日々、入居者やその家族と向き合っている職員だからこそできる支援の方法がある。今後は、高齢者施設入居者の家族への調査によって、家族の側からみた適切な支援の方法について検討していきたい。

謝 辞

今回の調査にあたりご協力いただいた高齢者施設の職員の皆様に心から感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 厚生労働省：「地域包括ケアシステムの
実現へ向けて」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/>
- 2) 厚生労働省：「認知症施策推進総合戦略
～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに
向けて～（新オレンジプラン）」について
<<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000072246.html>>
- 3) 厚生労働省：「認知症高齢者の日常生活
自立度」Ⅱ以上の高齢者数について
<<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002iaul-att/2r9852000002iavi.pdf>>
- 4) 厚生労働省：平成25年度国民生活基礎調査
<<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/20-21.html>>
- 5) 深堀浩樹他：特別養護老人ホーム入所者の
家族介護者における精神的健康とその
関連要因,日本公衆衛生雑誌,第52巻第5号,
pp399-410, 2005
- 6) 井上修一：特別養護老人ホーム入居者
家族が抱く迷いへの支援,社会福祉士,第15
号, pp110-118, 2008
- 7) 山田亮他：介護老人保健施設における家
族支援に関する実態調査,西九州リハビリ
テーション研究(4), pp77-82, 2011
- 8) 井上修一：特別養護老人ホーム入居者家
族への支援,ふれあいケア(19)9, pp21-24,
2013