

# 記録から「困りごとを解決」の方法について提案



日本ホームヘルパー協会東京都支部 石井 幸枝

寝たきりの親の介護をしている娘さんに、負担軽減のために訪問介護サービスの利用を提案すると、「おむつ交換等の身体介護は YouTube で勉強したから大丈夫です」と言われ、「ヘルパーさんには他に何をしてもらえるのですか」と訊かれました。専門職であるヘルパーが娘さん以上のことができないとすれば面目ないです。

ヘルパーやサ責の専門性はどうすれば高められるのでしょうか。勉強の機会を用意しても参加者は少なく、常勤ヘルパーであれば、事業所にいる時間に、担当している利用者以外の事例について耳にするだけでも勉強になるけれど、現在の報酬では常勤ヘルパーを増やすのは難しく、多くの事業所で直行直帰の登録型ヘルパーに頼っていて、その専門性の向上には工夫が必要だと感じています。

当事業所では、実際にヘルパーが書いてきた訪問記録を利用して、日頃の介護実践と専門性の向上を目指しています。ヘルパーのなり手が少ない今、現在働いている方々は会社や社会にとって大切な人達です。その人達が介護力に自信を持ち、訪問介護の仕事にやりがいを感じて長く続けてもらえるように、ヘルパーの気づきや前向きな取組みに繋がる声掛けを意識しています\*。本号ではその取組みをご紹介します。

### ●記録から、ヘルパーの専門性が見えてきますか？

私はケアマネジャーをしていて多くの記録に触れる機会がありますが、今、一般的に用いられている記録法はヘルパーが実施した行為をチェック（）していくのが主流です。現在の記録でも特記事項として、ヘルパーが気づいたことやあったこと等、本人の様子がよく書かれているものもあり、情報の共有には役立っていますが、ヘルパーは何に気づき、何を根拠にサービスを実施したかということがほとんど書かれていないため、行なったサービスに専門性が見えないと感じています。

そこで当事業所が取り入れたのが「生活支援記録法 (F-SOAIIP : エフソ・アイピー)」(畠末憲子先生・小嶋章吾先生の共同開発)です。この記録法は、実践過程や思考過程が見える革新的手法とのことで医療や福祉分野でも専門性が高められると広まっており、訪問介護でもその記録方法を使い介護力向上に活用してみようとして取り入れてみました。

### ●「生活支援記録法」を用いてレベルアップを目指そう

「生活支援記録法 (F-SOAIIP)」で実際にヘルパーが記録してきた内容を見て、サービス提供責任者から、訪問介護の専門職としてより一層の気づきや次回のより良い支援に繋がる視点を声掛けによって促しています。指導というよりも、ヘルパーの気づきを促すという接し方をしています。

### 手順① ヘルパーに「生活支援記録法」により、記録してきてもらう

生活支援記録法は、利用者と接して得られた情報や観察によって得られた情報、また、それによってヘルパーが実践したことを下記の6項目に従って、記録していきます。

F	Focus (焦点)	訪問時に着目した場面を書く テーマのことで抽象的表現で はなく具体的様子を書く
S	SubjectiveDate (主観的情報)	利用者やキーパーソンの言葉 ※キーパーソンは S (関係、 続柄) 表記
O	ObjectiveDate (客観的情報)	観察や他職種から得られた情 報 (当事者の様子、家庭関係、 ADL、バイタル、環境等)

A	Assessment (アセスメント)	ヘルパー (記録者本人) 自身の 気づき、判断、解釈
I	Intervention/ Implementation (介入・実施)	ヘルパー (記録者本人) の対応 ※支援、声掛け、連絡調整、 介護等
P	Plan (計画)	当面の対応予定、次回の予定

## 手順② ヘルパーの記録内容について、サービス提供責任者が気づきを促す声掛けをし、専門職としての在り方や考え方を学び直す機会とする

- ・サービス提供責任者はヘルパーが書いた記録を使い、個別または少人数との対話を通じて、ヘルパーが忘れていた視点に気づけるようにする。
- ・こうした方が良く指示するのではなく、自らの対応を振り返ってもらい、専門職であることを意識したケアの大切さを認識してもらえようとする。

### ●具体例のご紹介

事例 Nさん・女性・要介護1・認知症・精神的不安から不調を訴え、電話や受診を繰り返している。

※実際に F-SOAIIP で書かれた上部の記録用紙から転記しています

Nさん 女性 要介護1 認知症、精神的不安から不調を訴え、電話や受診を繰り返す。		
・訪問介護 (14時から15時 生活3) …居室、浴室、トイレの掃除 ・訪問看護…服薬管理、健康チェック ・配食サービス	夫は膝関節症で要支援1、掃除はせず買物は手伝う 娘は重度知的障害者、(R4.9月) 障害者施設入所	
F	訪問時に着目した場面	普段行っている食器洗いができてない
S/O	利用者やキーパーソンの言葉 観察や他職種から得られた情報	「午前中に買物して疲れたから寝ていた」と言うと横になった
S	利用者やキーパーソンの言葉	「昼寝します」「お願いします」
O	観察や他職種から得られた情報	流しに洗ってない食器がいっぱいあり、カゴの中の食器もきれいになってない
A	ヘルパー自身の気づき	洗剤やスポンジもないので買物にも行けてないようだ
I	ヘルパーの対応	食器を洗って棚に戻す
S	利用者やキーパーソンの言葉	「ありがとう」「お願いします」
P	当面の対応予定	次に来る時に洗剤やスポンジを買ってくる



### 記録を見たサービス提供責任者の視点

事例の記録で分るのは、できていなかった掃除 (食器洗い) をヘルパーが行い感謝はされていること。しかし、ヘルパーでなくても出来ることに見えてしまう。なぜ掃除ができないのか？そもそも寝てばかりいるのはなぜか？どうしたら本人の意欲を引き出せるか？といった介護の専門職としての視点や対応方法について考えてもらおう。



## サービス提供責任者からヘルパーへの気づきを促す対話の流れ

- サ責** 「買物から時間が経っているけど起きていられない理由は何だろう？」
- HH** 「体調が悪いといつも言う。薬のことが分からないと、いつも訴えている。」
- サ責** 「そもそも、どうしてよいか分からない。何をすればいいのかわからない事がストレスで不安になるので混乱しないで生活ができるようにしてあげるのが大事だよ。一緒に工夫してみよう。」
- サ責** 「当日は起きていられないほどの疲れがあったのですかね。」
- HH** 「娘さんが施設で怪我したことが心配で精神的に不安を感じている。いつも体調が悪いと言い寝ている。」
- サ責** 「寝てばかりで安静にしすぎると心身機能が低下して、うつ傾向になって悲観的になったりやる気もなくして、出来ることもやらなくなってしまうから良くないよね。」
- HH** 「そうですね。日中に寝る習慣を減らせば元気が戻るかもしれない。」  
「起きて貰いたいけど体調が悪いと言われると無理かと思ってしまう。」
- サ責** 「上手な声掛けは工夫が必要でここが一番難しいところだけど、その日の状況に合わせて、起きなければならぬ状況を作ったり、起きたら楽しいことがあったり、起きたら困っていることが解決したり、起きたら気分が良くなるにはどうしたらよいかと考え続けるといい言葉が見つかりますよ。」
- HH** 「それでも起きられないと言われたら？」
- サ責** 「次に来たときは座って話そうね。辛いことや何でもいいから聞かせてね。寝てばかりでいるともっと体が弱るのが心配だから…と言うだけで伝わると思う。上手いかわなくても続けているといつも優しく言ってくれる人のことは覚えているから、悪いなあと思って起きてくれますよ。人はそういうものだから。」
- HH** 「気持ちや辛さを語ってもらい、少しでも体調良く過ごして貰えるように考えたり、コミュニケーションをとってみます。」
- サ責** 「うまくいくといいね。不安が減って気持ちが安定すればやる気も出てくるはずだから、働き掛けは続けるのが大事だと思うよ。」

訪問介護の仕事はサービス内容の掃除だけをするのではなく、利用者に今日はいい日だったと感じてもらおうこと、そこまでが介護の仕事だと意識してほしいです。

ケアマネの仕事をしていると、「やっぱりヘルパーは凄い！」と見える記録もあり、その時には、ヘルパー本人に、嬉しく感じたことを伝えていきます。

なお、「生活支援記録法 (F-SOAIIP)」の詳細は崑末先生のホームページをご覧ください。

<https://seikatsu.care>



\*このようなヘルパーの意図的な働きかけは「生活場面面接」と呼ばれます。「生活支援記録法 (F-SOAIIP)」はもともと「生活場面面接」をいかに記録するかという問題意識から開発されました。

参考文献：

- ・崑末憲子・小嶋章吾、連載 生活場面面接を学ぶ、ホームヘルパー、No443-445、2013年4-6月
- ・業務再確認 意欲を引き出すコミュニケーション、ホームヘルパー、No480、2016年12月
- ・介護職員関係養成研修テキスト作成委員会編「コミュニケーション技術(介護職員実務者研修テキスト)」コラム「生活支援記録法 (F-SOAIIP) - 経過記録法のイノベーション」長寿社会開発センター、2019年
- ・同上編「人間と社会・介護2(介護職員初任者研修テキスト)」長寿社会開発センター、2016年