

# 家族会の意見「職員の顔と名前が一致しない」ことに対して

監修：品川区立地域密着型多機能ホーム小山倶楽部 施設長

## 職員の顔と名前が一致しない施設では…

介護職員は目の前の利用者に対してのケアで精一杯で、面会に来た家族への気遣いができない施設が多い

- ・面会するとき、挨拶がない。
- ・新しく入った職員、退職する職員の紹介がない。(当人だけでなく、管理職からの紹介もない)
- ・面会の際、お茶が出てこない、お茶が出てきても会話が続かない。(日頃の様子が伝わってこない)
- ・そもそもコミュニケーションが苦手な職員が多い。(目線が合わない)

### 気遣いができない施設の特徴

- ・居室の掃除が行き届いていない。
- ・活動が少なく、寝たきりの状態になることが多い。

→ 何より家族とのコミュニケーションが取れていないので、些細なことがクレームに繋がりやすい。  
(家族への心遣いができていないと、利用者に対しても心遣いができていないのではないかと、不信感を抱いてしまう)

### 家族の気持ち

- ・親、配偶者、親族の介護をお願いしているので、職員に対して強く言えない。

→ 家族はストレスを抱え、結果的に施設との関係性が悪化していく。

## 職員と家族の関係性を深めるには

### 面会時の声掛け < お茶出し < 日常の報告 < 月1回のお手紙 < 家族会の在り方 < 家族旅行

(担当職員が家族に個人的な連絡先を伝え、メールなどで直接やり取りをする方法もある。)

家族への関わり方も、職員個人の問題ではなく、施設の職員教育(施設の方針)が問われる。



←職員の顔写真と名前が入った紹介ボードをユニットの玄関に設置する。職員の人となり伝えるには一言コメントが必要。

※ただし、スタッフの事を知って下さいと、ボードを見てもらって家族に周知する受動的な方法ではなく、積極的にスタッフから家族へ関わって知ってもらえる能動的な方法が、家族の印象も格段に良い。