〔報　告〕

日中独居要介護者の家族に対する訪問看護師の連絡ノートの活用に関する研究

春日　広美[1)]　　石垣　和子[2)]

要　旨

本研究の目的は，日中独居要介護者の家族と訪問看護師の間での連絡ノートの活用において，看護師が考えるノートの活用方法と家族の反応を明らかにすることで，家族が安心して自身の生活をおくることに寄与する，家族ケアとしての連絡ノートの発展の可能性と課題を考察することである．訪問看護師７名に半構造的面接で，家族との間での連絡ノートの記述内容やその目的，家族の反応について質問した．Ⅰ．看護師が考える家族との連絡ノートの活用方法，Ⅱ．看護師がとらえているノートの記述に対する家族の反応の２つのテーマに沿って質的帰納的に分析した結果，連絡ノートは，【都合のよいコミュニケーションツール】【対面できない家族と信頼関係を構築・維持する道具】【家族の療養管理能力を高める方法】【会えない家族によりそう方法】【時間に柔軟なコミュニケーション方法】として活用し，家族は，【看護師が期待するほどは活用しない】【看護師との密な関係を築く】【よい方向へ変化する】【看護師の意図は正確に伝わらない】【家族も必要としている】という反応があると考えていた．家族ケアとしての連絡ノートの活用は，不在の家族には見えにくい訪問看護のケアを「見せる」場，記述でケアをする場と位置づけることで発展の可能性があり，ケアとして書くための具体的な記述内容の明確化，看護師の「書く」技術の習得，書くための訪問時間の確保が課題である．

キーワード：日中独居要介護者，日中独居要介護者の家族，訪問看護，連絡ノート，記述のケア

Ⅰ．はじめに

在宅医療推進の背景で，世帯の同居者全員が就業，就学，社会活動などで日中家を留守にするため，その間要介護者が実質的な独居状態となる，いわゆる日中独居要介護者が増加しているといわれている．この実態の調査は少なく，西東京市が平成18年に75歳以上の全市民を対象に行った調査[1)]では，回答者12,560名の13.6％が日中のみひとりとなる高齢者であった．平成21年の調査[2)]では，59箇所の訪問看護ステーションの利用者の約15％が日中独居要介護者で，１ステーションあたり平均9.3名であった．この調査では，要介護度３以上の中・重度の日中独居要介護者が45％を占め，吸引や侵襲的人工呼吸療法も含む，医療処置の必要な要介護者も多かった．一方，日中独居要介護者の家族に対する調査[3)]では，就業のために家を留守にする家族は，要介護者をひとりにする不安を抱え，介護に対して精神的にも疲労した状況にあった．このような人々には日中ひとりとなる時間を極力短くするケアプランが必要であるとともに，訪問看護では，日中独居という状況を考慮した家族への援助が必要と考える．

日中独居要介護者と家族に対する訪問看護師の活動では，要介護者に対してはひとりの時の事故や急変へ予防的な対応を行い，家族とは十分にコミュニケーションをとる必要がある．しかしこのような状況の家族は，通常の訪問では会うことがほとんどできない．そこで訪問看護師は，連絡ノートなどの記述ツールを使って家族とコミュニケーションをしている[2)]．しかし，ノートでコミュニケーションを確

1）千葉大学大学院看護学研究科博士後期課程
2）石川県立看護大学

立するためには，記述内容は連絡事項の交換のみでは不足すると考える．先行調査[2]では，訪問看護師は訪問時に予防的な対応を心がけ，日中独居状況に配慮したケアを行っていた．しかしその一方で，家族は訪問系サービスを決して安心して受給してはいなかった．このようなずれはなぜ起きるのだろうか．家族全体が安心できる生活につながるようなノートの記載が，それを解決する一端とはならないだろうか．家族が安心して生活をおくることにつながる記述という視点で見ると，現在の訪問看護師の記述や，その記述に対する家族の反応はどのようなものか．連絡ノートに関する先行研究[4]は，関連職種間の連絡に寄与する目的の研究がある．しかし，訪問看護師は連絡ノートをどのように活用するものであるととらえ，何を記述しているのか，家族をケアする視点を持って記述しているのかなど，連絡ノートの活用方法や，記述に対する家族の反応をどうとらえているのかという点を明確にしたものはない．そこで，訪問看護師がとらえているノートの活用の実際を調査し，日中独居要介護者の家族が安心して自身の生活をおくることに寄与する援助のひとつとして，訪問看護における連絡ノートの活用の発展の可能性と課題を考察する．

II．研究目的

日中独居要介護者の家族と看護師の間での連絡ノートの活用において，訪問看護師が考える，ノートの活用方法，家族の反応を明らかにし，家族が安心して自身の生活をおくることに寄与する訪問看護の家族ケアとしての連絡ノートの発展の可能性と課題を考察する．

III．用語の定義

家族：本研究では，狭義における主たる介護者としての家族とする．

日中独居要介護者：世帯の同居者が，就労などの理由で日常的に一日のうちの長時間を留守にするため，その間自宅でひとりとなる要介護者のこととする．

IV．研究方法

1．対象者

対象者は首都圏5市の訪問看護ステーションの看護師．日中独居要介護者の家族と連絡ノートを利用した経験があることを対象者の条件とした．

2．データ収集方法

対象者へのアクセスは，WAMNET（独立行政法人福祉医療機構が運営する福祉・保健・医療の総合サイト）に訪問看護事業者情報を載せており，訪問看護ステーションの名称を標榜している対象地域のステーション32箇所の所長に，研究の説明書を同封した協力の依頼を郵送した．返信用はがきにて協力の同意が得られたステーションの所長から，所属する訪問看護師の紹介を受けた．対象者には次のインタビューガイドを基盤に，半構成的面接を行った．①日中独居要介護者の家族との連絡ノートで記述していること（下位の質問として，何を記述しているのか，その記述の目的，記述の際に注意していること），②家族へのケアとして意識的に記述していること，③記述に対する家族の反応．普段のノートの記載について，幅広く活用の実際と看護師自身の考えを聴取した．その際，連絡ノートに対する看護師のまとまった考えの語りとなり，現場の実際が反映されない語りにならないよう，印象的だったケースなど，具体的な状況から想起して話してもらうように工夫した．印象的であったケースを想起してもらう意図は，そのようなケースでの記述の経験が，個々の看護師が考えるノートの活用方法に，より影響を及ぼしていると考えたためである．

インタビュー内容は対象者の承諾を得て録音した．

データ収集期間は平成21年10月～同年12月である．

3．分析方法

インタビュー内容を逐語録にし，繰り返し精読した．次に，意味のある文脈ごとにコード化した．コード化にあたっては，看護師の考えの意味内容が表現されるよう，語りに近い表現にすることを心がけた．研究の目的にそって，Ⅰ．看護師が考える家族との連絡ノートの活用方法，Ⅱ．看護師がとらえているノートの記述に対する家族の反応，の2つのテーマごとにコードを分類した．テーマごとに類似のコードを集め，カテゴリー化した．カテゴリー名は抽象的な表現は避け，看護師の中にある「連絡ノート」に関する世界を表現することに留意した．

データの分析の妥当性を確保するため，カテゴリー化の過程において，研究者間で確認を行った．また，研究の全過程においてスーパーバイズを受けた．

4．倫理的配慮

訪問看護ステーションの所長への研究参加の依頼にあたって，研究目的，方法，自由意思での参加であり，参加をいつでも撤回できること，不参加の不利益はないこと，研究目的以外でのデータ転用はないこと，匿名化による個人情報の保護，研究上の問題の責任は研究者に帰属すること，研究結果は発表されることを記述して説明した書面を郵送した．

対象者に対しては，インタビュー開始前に所長への説明と同じ内容を書面で説明し，所長の紹介であっても断ることはできることを説明して意志を確認し，同意書に署名を得た．この研究は研究者が所属する大学の研究倫理委員会の承認を得て実施した．

Ⅴ．結　果

15箇所のステーションから返答があり，そのうち4箇所のステーションから計7名の所属する看護師の紹介を受けた．残り11箇所のステーションからは，面接は困難との理由で，不参加の意思を示すはがきが返送された．

1．対象者の背景

7名の対象者の年齢は20～40歳代で，看護師経験年数は，准看護師の経験も含めて6年～26年（平均14.4年），そのうち訪問看護の経験は7ヶ月～15年（平均5.3年）の幅があった（表1）．

表1．対象者の背景

対象者名	年齢	性別	看護師経験年数	訪問看護経験年数
A	40歳代	女性	26年	15年
B	30歳代	女性	10年	7年
C	40歳代	女性	16年	9年
D	30歳代	女性	12年	1年5ヶ月
E	40歳代	女性	14年	1年4ヶ月
F	20歳代	女性	6年	3年
G	30歳代	女性	17年	7ヶ月
平均			14.4年	5.3年

2．看護師が考える連絡ノートの活用の実際

2つのテーマにそって計344コード，30のサブカテゴリー，10のカテゴリーが抽出され，テーマⅠ．Ⅱ．とも各5カテゴリーとなった（表2）．以下，カテゴリーを定義し，サブカテゴリー，コードの意味内容から定義を説明する．【　】はカテゴリー名を示す．

テーマⅠ：看護師が考える家族との連絡ノートの活用方法

1．【都合のよいコミュニケーションツール】：ノートは簡単に手に入り，日常的な通常の連絡ならば家族の都合のよいときに読んでもらうことができる，家族にとっても看護師にとっても都合のよいツールである．

訪問時に長文の記載を読むのは看護師自身も大変と感じるので，家族に同じ思いをさせないよう簡潔に書いたり，チェックリスト方式のノートにして一目で状態がわかるようにし，読む時間をかけないように考えて書く．また，携帯メール，電話などのツールを，家族の希望に合わせて使うこともあるが，携帯メールは若年世代の家族に限られ，電話は強制的に会話をさせて仕事の邪魔になる可能性がある．その点，ノートは見たい人が見たい時に見ることができ，読み手の時間を配慮した使い方のできるツールである．

表2．看護師の連絡ノートの活用の実際　カテゴリー名のうしろの（　）内はコード数　《　》内は該当対象者数

テーマ	カテゴリー（10）	サブカテゴリー（30）	コードの例（344）
Ⅰ看護師が考える家族との連絡ノートの活用方法（244）	1．都合のよいコミュニケーションツール（96）《7》	1）読み手の時間を配慮した使い方のできるツール（44）	長文は読むのが大変なので簡潔に書く
			ノートをチェックリスト方式にすれば状態が一目でわかる
			携帯メールを使う方法は若い家族のみである
			電話は家族の仕事の邪魔にならないようにタイミングを配慮する必要がある
		2）通常連絡の方法（31）	要介護者を一人にできないような緊急時の場合は電話で連絡する
			ノートは要介護者が普通の状態の時の連絡方法である
			家族がノートを見ないことを想定して記載事項は緊急性のないことになる
		3）手軽なツール（21）	ノートがもっとも手軽
			ヘルパーのノートに便乗する
			ノートは誰かが持ってくる
	2．対面できない家族と信頼関係を構築・維持する道具（88）《7》	1）情報を共有して要介護者の状態を把握する（30）	他の職種との情報共有の記録として使う
			他職種連携のノートは訪問看護だけでは見えていないことを知るために使う
			他職種からの情報を得て要介護者の生活状態が見えるようになった
		2）手厚いケアを行っていることを伝える（22）	処置ばかりの内容だと看護師は処置屋だと思われる
			家族からの依頼事項以外にも看護師は目を向けていることを伝える意図がある
			看護師は要介護者を生活する人として見ていることを伝える
			家族の受け入れを時間的に待てる訪問看護だからこそノートでじっくり関わることができる
		3）確実にケアを行った証拠を残す（14）	留守宅でも看護師はきちんとケアしている証拠を書いて残す
			看護師が実施したケアを直接見ることのできない家族に提示する目的がある
		4）相手が理解できるように書く（8）	家族と認識の差ができないよう，指導内容は分かりやすく書く
			大変ではあるが医療用語は柔らかく表現している
			顔の見えないコミュニケーションは恐怖を感じる
		5）各家庭に合せた方法で書く（7）	家族，看護師の記載の形式が決まっている家もある
			家族が作成した項目どおりに書く
		6）欠礼に注意して書く（5）	尊敬語を正確に使っているか注意する
			家族内の役割の呼称（ご主人など）の記載も家によって異なるので注意する
			記述は親しすぎても堅苦しくてもいけない
		7）留守中の安全を保障する（2）	身体状態の看護判断を伝えて安心を提供する
			留守中の訪問の記述は要介護者が安全であったことを保証している
	3．家族の療養管理能力を高める方法（31）《7》	1）家族に対応してもらえるように書く（11）	家族のセルフケア能力を低下させないための方法である
			訪問後の要介護者の状態が心配なときに家族に対応してもらうように書く
			悪化予防のケア方法を家族に伝える
		2）要介護者の病状を知ってもらう（18）	ノート記載の目的は要介護者の身体変化を知ってもらうことである
			家族が要介護者の変化を認識しているか確認する
			要介護者の状態の悪化を家族が知らなかったという状況にしないために書く
		3）家族を前向きな介護に促す（2）	マイナスの報告ばかりを書かれると，家族は悪い現実を突きつけられるようなものである
			認知症の要介護者では，よいことを書かないと家族関係が上がっていかない
	4．会えない家族によりそう方法（18）《6》	1）家族の介護を労う（9）	家族の処置でよい結果を生んだことを強調する記載をする
			介護の疲労について吐露した家族に励ましの言葉を書く
			他愛なくても要介護者のよいことを一言でも記述すると全然違うと思う
		2）家族を心配していることを伝える手段（9）	訪問看護師は家族もケアの対象であることを伝える
			家族のことも心配していると伝える意図もある
			ノートは看護師が家族にも関心をもっていることを伝える手段である
	5．時間に柔軟なコミュニケーション方法（11）《6》	1）ノートの記載に時間はとれない（11）	ノート記載の時間がもったいないと感じる
			訪問時間内はケアの実施が優先されるので記録に時間はかけられない
			記録の時間は訪問時間内には入らない
			記録に時間がかかると次の訪問にひびく
			時間がなくて全部読めないときは大事な部分だけを読む
Ⅱ看護師がとらえているノートの記述に対する家族の反応（100）	1．看護師が期待するほどは活用しない（40）《7》	1）見てもらえない（20）	家族がノートに興味をもたないと見てもらえない
			書いても伝わらないのは家族が見ていないからかもしれない
			看護師だけのノートになっている状態の家もある
			家族は忙しくてノートを見られないと言う
		2）書いてもらえない（11）	自分の字を気にして書けない家族もいる
			ノートに記載する家族はあまりいない
			介護に消極的な家族ではなくても看護師の記述への返事はない
		3）他の連絡方法を選択された（7）	ノートを利用しない家族は留め置きの訪問看護記録で身体状態を確認していた
			深夜に帰宅する家族からは携帯メールで連絡があった
			要介護者を介して電話してほしいと家族からの希望がある
		4）必要とされていない（2）	看護師にまかせているからノートは書かなくてもいいと言う家族もいる
			看護師の記述に反応はなくてもヘルパーノートに反応のある家族はいる
	2．看護師との密な関係を築く（18）《7》	1）相談がある（6）	処置や身体状態についての心配事を書く家族がいる
			家族からは相談ごとが一言で書かれていることが多い
		2）連絡がある（7）	主治医への受診をうながすと，処方がされたと記述で連絡があった
			家族からも業務連絡が多い
		3）報告がある（5）	提案した介護方法がよかったという家族からの反応があった
			家族の対応方法を書いておくと，次にどのように実施したのかが書いてある
	3．よい方向へ変化する（16）《4》	1）要介護者宅の状況が改善する（7）	連絡ノートのやり取りで内服治療が徹底され要介護者が落ち着いた
			連絡ノートの存在によって在宅の雰囲気が柔らかく変わる
			連絡ノートに提案したことを家族が是ととればそれに沿って家の環境が変化する
		2）家族の態度が変わった（7）	それまでの家族の拒否的な反応が減り，感謝の言葉が載るようになった
			会っていないのに家族が変わるとノートに書いたことの影響かと思う
			要介護者と家族を一体としてみていることが記述で伝わり家族が変化したと思う
		3）家族が精神的に肯定的になる（2）	精神的な援助の記載に対して支えになったと家族から返事があった
			介護の疲労への励ましの記述に，書いて少し楽になったと家族から反応があった
	4．看護師の意図は正確に伝わらない（15）《3》	1）誤って解釈される（12）	要介護者の悪い状況の記録に「自分が退職しないためだ」と言う家族がいた
			悪化への対処方法を書いたことに対して家族を非難していると受け取られた
			家族からノートの記述内容にクレームをつけられた
		2）情報がうまく伝わらない（3）	家族に訪問看護計画の内容が伝わらない
			家族への依頼事項を書いても認識されずに伝わらないこともある
	5．家族も必要としている（12）《4》	1）表現の場として大事にされている（7）	介護の疲労を吐露したことを要介護者に見られないようにノートを隠す家族もいる
			要介護者が記載をチェックする場合，家族との間で書き方のルールを作っている
		2）書くことを希望される（5）	家族が作成したノートの記載欄に，看護師にも一緒に書くことを希望する家族もいる
			訪問時にチェックリストは仕舞われていても，ノートは机に出してある

要介護者をひとりの状況にできないような緊急性の高い時の連絡は，家族がノートを見るとは限らないため，電話で連絡する．その点でノートは確実な連絡がとれるツールではなく，すべてのコミュニケーションがノートで成立するわけではない．総じて要介護者が落ち着いている，通常の連絡には都合がよい方法である．

ノートの入手は，家族や他のサービス事業所が用意してくれることも多く，訪問看護師としては手軽に都合よく手に入るツールである．

2．【対面できない家族と信頼関係を構築・維持する道具】：家族が不在でも，看護師は多くの情報から要介護者を把握し，手厚いケアを提供していることを，家族に理解してもらえるように書き，信頼関係を構築・維持するための道具である．

訪問のわずかな時間に要介護者の継続的な状態を把握することを要求される，訪問看護における情報収集の不利な点を埋めるために，要介護者が利用している在宅サービスの他職種と，ノートで幅広く情報を共有して要介護者の状態を把握する．他職種からの情報を得て要介護者の生活状態が見えるようになり，ケアや身体状態の記述に反映させることができる．

看護師は医療処置を行うためだけに訪問しているのではなく，要介護者を生活者としてみていることを表現したり，家族が介護を受け入れるのをじっくりと待つ働きかけを行うなど，依頼された処置だけを行うのではなく，手厚いケアを行っていることをノートで伝える．

看護師が訪問するのは家族が留守の時間である．家族は看護師がケアしている場面を直接見ることはできない．そのような家族に対して，ノートに確実にケアを行った証拠を残すことで，不信をまねかないよう配慮する必要がある．そして身体状態を伝えて，家族が留守の間も要介護者は安全であったことを保証し，看護師は要介護者を任せられる存在であると印象づけて家族の信頼を得る．

連絡ノートのコミュニケーションは，自分の記述を家族がどのように受け取ったのかが即座に確認できず，顔の見えないコミュニケーションであり，恐怖を感じる．家族との認識の差ができないよう，医療用語を柔らかく表現して相手が理解できるように書いたり，また尊敬語を間違って使ったり，不躾な表現をするなどの欠礼に注意して書くことが，信頼関係を損ねないために重要である．記述の形式も看護師主導ではなく，家族が作成した項目どおりに書くなど，各家庭に合わせた方法で書き，看護師中心の記述となって信頼関係に悪い影響を及ぼさないように心がけている．

3．【家族の療養管理能力を高める方法】：家族が前向きな介護へ向かうように配慮しながら，要介護者の病状を知ってもらい，必要時，家族が対応できるように書いて療養管理能力を高める方法である．

在宅療養の管理は，本人もしくは家族が行うのが基本であるため，家族のセルフケア能力を低下させないように，必要なケアに家族が対応できるように書く．また，身体状態を書いて要介護者の病状を知ってもらう．それは状態の悪化を，後で家族が知らなかったという状況にならないよう，確認のための意味もある．病状を書く際，マイナスの報告ばかりを書くと家族は悪い現実ばかりを突きつけられ，気持ちを貶めるため，前向きな介護に促すような配慮をもって記載することで，療養管理能力を高めることができる方法である．

4．【会えない家族によりそう方法】：訪問時に会えない家族を看護師は思っていることを表現し，いつもそばにいることを家族に伝える方法である．

家族の処置でよい結果を生んだことを強調する記載をして，家族の介護で要介護者が回復していることを書いたり，また，介護の疲労を吐露した家族には励ましの言葉を書いて家族の介護を労うことで，疲れて仕事から帰宅した後に介護という仕事を担う家族を思っていることを表現する．また，家族もケアの対象であり，看護師は家族にも関心を持ち，家族のことを心配していることを伝える．このように看護師がいつもよりそっていることを表現して伝え

る方法である．

5．【時間に柔軟なコミュニケーション方法】：要介護者へのケアに時間がかかった時は短く書く，大事な部分だけを読むという対応ができるコミュニケーション方法である．

看護師には訪問時間内にケアを実施することが最優先であり，そのためノートを記載する時間はもったいないと感じる．さらにノート記載に時間がかかると次の訪問にも影響するため，時間がなくて全部読めないときは大事な部分しか読まない対応をする．基本的にノートの記載に時間はとれないため，ケアのあとに時間があったら書くという対応のとれる方法である．

テーマⅡ：看護師がとらえているノートの記述に対する家族の反応

1．【看護師が期待するほどは活用しない】：看護師がノートに書いても，家族は返事もなく見てもいないことが多く，思ったほどは活用されない．

家族がノートに興味を示さないと見てはもらえず，中には忙しくてノートは見られないと言う家族もいる．看護師だけの一方的なノートになっている状態のお宅もあり，家族にノートは見てもらえないと感じることが多い．要介護者の身体状態について記述しても返事はなく，だからといって介護に消極的な家族というわけでもない．自分の字を気にして書けない家族もいる．そのため，ノートは書いてもらえないものととらえている．中には，ノートではなく，要介護者宅に留め置きしている訪問看護記録で身体状態を確認する家族や，深夜に帰宅する家族では携帯メールが使われたこともあるなど，ノート以外の連絡方法を家族が選択したこともあった．看護師とのノートには反応がなくても，ヘルパーとのノートには反応のある家族もいたり，看護師に任せているからノートは書かなくてもいいという家族もおり，看護師との間のノートは必要とされていないこともある．

2．【看護師との密な関係を築く】：ノートを通して家族から報告，連絡，相談があり，コミュニケーションによって看護師との密な関係を築こうとしている．

家族からはノートを通して，要介護者の処置の方法や身体状態の心配についての相談がある．また，看護師あてに綿密な病状報告を書いたり，看護師が書いた，家族の対応方法を実施してみた結果の報告がある．さらに，看護師から勧められた受診で，処方薬が出たという連絡もある．家族からの記述はこのような業務連絡が非常に多いと感じている．これらのいわゆる「報告・連絡・相談」では，看護師とのノートによるコミュニケーションで，相互の密な関係を築こうとしていると感じる．

3．【よい方向へ変化する】：ノートのコミュニケーションで，要介護者や家族に，肯定的な変化がみられるようになった．

看護師による精神的な援助の記述が支えになったと家族から返事があったり，介護の疲労への励ましの返事として，書いて少し楽になったという反応があるなど，看護師の働きかけで家族が精神的に肯定的になると感じる．また，ノートに直接の返事はなくても，書いておいたことが家族によって実行されており，家の環境が変化し，家全体の雰囲気が柔らかくなり，要介護者も落ち着くなど，要介護者宅の状況が改善すると感じる．また，拒否的な態度を看護師に示していた家族から拒否的な反応が減り，感謝の言葉が書かれるようになったり，看護師の勧めを受け入れたりと，家族の態度に変化があると感じる．家族と対面しない状況でも家族によい変化があると，ノートで関わってきたおかげで，家族によい影響があり，よい変化をもたらしたと感じる．

4．【看護師の意図は正確に伝わらない】：看護師が書いた内容を，否定的に解釈されたり，違う認識をされたり，こちらが意図したようには伝わらないと感じる．

看護師が書いた要介護者の悪化の記述を読んで，「自分が退職しないためだ」と家族が受けとり，意

外にも家族を自責的な思いにさせてしまったり，悪化への対処方法を書いたことで，家族を非難したようにとられたり，記述内容に家族からクレームをつけられるなど，こちらの記述を誤って解釈されることがある．また，訪問看護計画の場合でも，直接会って説明できないため，ちゃんと計画が家族に伝わっていなかったり，ノートに依頼事項を書いても，家族は認識しておらず，伝わっていないことがある．

5．【家族も必要としている】：家族から密かに介護への思いを表現できる場であったり，看護師が書くことを暗に希望する態度があったり，家族はノートを必要としていると感じる．

介護の疲労を看護師にノートで相談する際，その内容を要介護者にチェックされないよう，ノートを隠してまで使う家族もいた．要介護者に読まれてもいいように，家族と看護師間で書き方のルールを作っているお宅もあった．このようにノートは，家族に介護への思いを表現する場として大事にされていた．また，家族がノートに作成した記載欄に，看護師にも一緒に書いてほしいと希望したり，訪問時，身体状態のチェックリストシートは仕舞われたままでも，自由に書くノートはテーブルに出ており，看護師に書くことを暗に促すなど，ノートに看護師が書くことを希望する家族もいる．ノートは家族にとっても必要なものととらえている．

Ⅵ．考　察

1．連絡ノートは日中独居要介護者の家族に看護師のケアを見せる場

訪問看護師にとって日中独居要介護者の家族との間で交わされる連絡ノートは，訪問時には会えない家族とコミュニケーションをとるには都合のよい方法で多用していた．また，ノートは家族との信頼関係を構築・維持する道具としても使われ，他職種との情報交換で要介護者の情報を得，状態を把握してケアを充実させ，また，看護師が確実にケアを実施していることを書いて，家族の信頼を維持することを重視していた．この看護活動は，訪問時の看護師のケアの実施場面に立ち会うことがほとんどない家族からは見えにくい．家族には訪問看護サービス受給の実感が得られにくい可能性がある．しかし，看護師が訪問の証拠を残す意味で書いていたのは，家族にサービスの受給感を提供するためでもある．インタビューにおいて看護師が述べた実際の記述内容の大半は，観察した要介護者の身体的状態，実施したケアの報告，家族への連絡事項であった．これは看護師が観察し，ケアを実施したことを主張するための記述である．しかし思ったほど家族の反応はない．しかも訪問介護のノートには書いても，訪問看護のノートには書かない家族もいると話す看護師もいた．日高[5]は，人間を含む主体となる動物は，周りの環境の中から，自分にとって意味のあるものを認識し，その意味のあるものの組み合わせによって自分たちの世界を構築していると述べている．家族に見えにくい「看護」の事象が連絡ノートに表現されておらず，家族には重要なものとしての意味を見出されていないのかもしれない．連絡ノートは訪問時にいない家族に看護師の活動を「見せる」最適の場である．観察したことや実施したことを羅列するだけでは，看護師が伝えたいことは伝わっていない可能性がある．今後，伝えたいことが伝わるよう，つまり，看護師の活動が「見える」ようにノートを活用する方法を考案する必要がある．

看護師は，家族に【看護師の意図は正確に伝わらない】と感じていた．伝えたいことを伝える際に，書くコミュニケーションで注意することは，誤解を生じさせない努力である．梅津ら[6]は，医療者と一般市民の間では日常語よりも医療語の理解のずれが多いと報告した．医療用語の使用による患者・家族との解釈の違いによる誤解は，ミスコミュニケーションとしてよく知られ，時に患者・家族との信頼関係を破綻させる．さらに稲垣ら[7]は，言葉に書き表すことは，具体的文脈から離れて，言葉だけで既有知識を共有しない人に伝える試みであり，文脈を共有し，既有知識も等しい相手と行われる日常のコミュ

ニケーションとは異なると述べている．そのため「書く」ことには困難感が伴う．これまでの看護の教育では重視されていない，書くコミュニケーションのスキルが必要となる．連絡ノートの記述において，訪問看護師の真意が，正確に，明瞭に「見える」ように「書く」スキルの開発と，その習得が必要と考える．

2．連絡ノートの記述を家族へのケアとして位置づける

看護師は，ノートは家族に活用されないと感じていた．今回，家族の反応を詳細に見ている看護師がいる一方で，＜書いてもらえない＞＜見てもらえない＞というこれまでの経験から，記述に対する家族の反応を意識していない看護師もいた．これらを総合すると，看護師も基本的にノートは双方向のコミュニケーションツールであると認識し，家族からの何らかの反応を期待していることが示唆された．ノートが家族に活用されない原因は何か．インタビューで，ノートを書く目的の問いに即座に答えられた看護師は1名で，問われてあらためて考えたり，抽象的な意識を持っている看護師が多く，インタビューの質問によって引き出されてくる状況であった．看護活動として，具体的で明確な目的意識がなかったため，活動評価である記載の効果としての家族の反応を意識しない看護師もいたのであろう．

曖昧な目的意識は，他職種連携の輪の中での家族の位置づけをも曖昧にしていたと考える．看護師は，家族はケアの対象と認識しているが，ノートでは他職種との情報交換の記述と同一線上に家族への記述を載せていた．それはノート内の記載の場所だけではなく，記載の意図も同一線上であったと考える．記載内容の問いで，身体状態の観察の結果，実施したケア，連絡事項をどの看護師も最初にあげ，家族からも業務連絡が多いと話す看護師もいた．そのため記述が「記録」的になるのは否めない．つまり他職種との「記録」の共有の輪に，ケア対象である家族も含まれているのである．家族の中には，例えば要介護者の身体状態の観察結果などでは，自分宛にも書かれた記述内容であると理解できず，サービス担当者間で情報交換するための「サービス担当者宛」のもの，もしくはノートは「サービス担当者が書くもの」と見え，書く必要を感じていない人もいるかもしれない．それがノートを活用しない原因のひとつである可能性がある．「看護記録」とは，看護職の思考と行為を示すもので，その記録内容は他のケア提供者との情報共有，ケアの継続性，一貫性に寄与し，患者情報の管理，開示の資料となるものである[8]．しかし，家族と共有する連絡ノートは決して「看護記録」ではない．看護師自身が双方向コミュニケーションツールと認識していたことからも，「記録」ではないと理解していると考えられる．しかし現実の看護師の記載の大半は，「記録」の内容なのである．明確に記述の対象は家族であり，そのことが家族にも伝わる記述をする必要がある．

家族が安心して自身の生活をおくることに寄与するための，連絡ノートでの家族ケアで最大の鍵となるのは，テーマⅠの【会えない家族によりそう方法】，テーマⅡの【よい方向へ変化する】であると考える．家族に「よりそう」とは，物理的な意味ではなく，概念的に「そばにいる」という感覚である．今回の対象者の中には，すでに記述している看護師もいたが，家族をケアする意図があると明確に意識されているわけではなかった．対面できる家族に対しては，介護の労いの言葉をかけることは家族ケアのひとつであるという認識は一般的と考える．しかし今回，ノートではこのケアは難しいととらえ，労いの言葉を書いたことはないという看護師もいた．ノートで見えない相手を労う，気遣うことは，個々の看護師が持っている，「記述する」ことへの考え，「書く」技術，コミュニケーション方法に対する考え，連絡ノートの概念によって，その態度は異なってくる．対面できない日中独居要介護者の家族も，訪問時に在宅している家族と同じように，看護師がケアを行う対象である．そのことを再認識する必要がある．実際，ノートでのかかわりによって家族が看護師の意見を取り入れ，利用者宅の状況が改善し

たり，拒否的な態度を示していた家族が，ノートを主とするかかわりで，よい方向へ変わったと看護師は感じていた．信頼関係の構築は一様ではなく，ノートの記述というひとつの方法だけで生まれるものとはかぎらない．しかし，会えない相手であるからこそ，何らかの方法で家族へアプローチすることは家族看護の実践として必要なことと考える．看護師は家族への思いはあっても，実際にケアとしてどのように行動するか考えあぐねていることは少なくない．今後は，会えない家族へのケアの方法のひとつとして，連絡ノートで家族によりそうことを提案し，そのためにもノートという媒体を通じた看護の技術を発展させたいと考える．

連絡ノートで家族によりそうことは，家族を精神的側面から支えることである．介護者への精神的なサポートの有無が，介護者が行う介護や，要介護者との関係に影響することは多くの研究によって一般に認知されている．介護者である家族の精神的な安定は，肯定的な介護をもたらし，さらに家族全体の相互作用に影響をもたらすと考える．特にノートでのケアの場合，影響の範囲は，今，その時だけではない．「書く」コミュニケーションの最大の利点は，記述は跡に残り，家族がくり返し読むことで，要介護者との関係や思い出を甦らせ，家族によい心地をもたらすことができることである[9]．記述によるケアが目指すところは，家族が読むたびによい心地をもたらす記述ができるようになることでもある．

連絡ノートは看護師と家族の間だけではなく，連携する他職種とも共有しているため，連携他職種も看護師と同様に記述することで，家族への記述の効果を増幅させることが可能であると考える．それは観念的な連携の支援ではなく，具体的に記述として家族の目に見え，残る形での連携の輪を家族に見せることができるからである（図1）．家族を精神的側面で支えるのは訪問看護だけではない．連携他職種の支えは，家族により一層の肯定的な影響をもたらすことができる可能性がある．

家族を支援する記述として何を書くか，訪問のたびに看護師を悩ませるだろう．そしてノートの記載に時間をとれない現実に躊躇するだろう．訪問看護サービスは時間との戦いである．しかしノートの記載は家族へのケアであり，かつ利用者の自宅療養の継続に寄与できるならば，それは他のケアと同じように「ケア」である．その時間を「もったいない」と思う必要はない．看護師自身が記録ではなくケアであるという意識をもち，記述の効果を示せるならば，記載の時間を訪問時間の設定に組み込むこともできるであろう．また，ノートは【時間に柔軟なコ

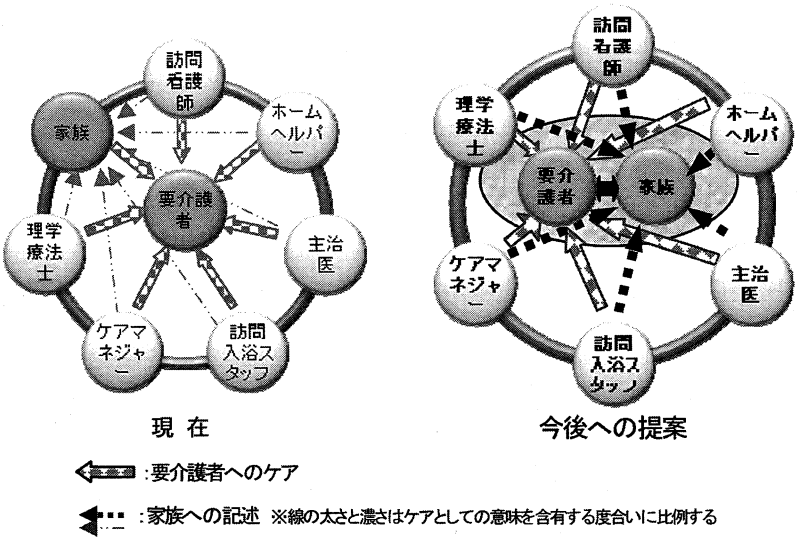

図1．連絡ノートの活用に関する訪問看護師の意識－現在，そして今後への提案

現在は要介護者を中心として，家族も含む他職種との連携のためのものであり，家族宛ての記述内容も「記録」や「連絡」の意味が大きい．今後の連絡ノートでは，連携する他職種とともに要介護者と家族を一体のケア対象とし，要介護者へのケアの提供，家族への安心の提供をもたらすことを意図した，家族ケアとしての記述を行うことを提案する．

ミュニケーション方法】と看護師が考えていたように，家族の状態や訪問の頻度によっては，必ずしも毎回の訪問時に記載する必要もないかもしれない．家族の状況をよく知っており，また知っておくべき受け持ち看護師が記載するだけでも，家族にとっての支えのひとつになると考える．

今回，連絡ノート以外に携帯メールの利用も看護師から語られた．電話ほどの即時返答の強制力はなく，比較的確実で速いコミュニケーション媒体として，今後は有望なものになると考える．携帯メールの特性を考慮し，この媒体独自の記述のケア方法も開発していく必要があるであろう．

Ⅶ．結　論

日中独居要介護者の家族との連絡ノートの活用方法は，都合のよいコミュニケーションツールであり，対面できない家族と信頼関係を構築・維持したり，家族の療養管理能力を高めたり，会えない家族によりそうことであると看護師は考えていた．しかし，思ったほどには家族はノートに反応を示さず，こちらの意図が正確に伝わらないともとらえていた．それは不在の家族に看護活動が見えにくい状況であること，看護師にノートの記述の目的意識が不足していたことが影響していたと考えられた．その一方，ノートによって家族が看護師と密な関係を築こうとしていたり，よい方向へ変化したり，ノートを必要としているとも感じていた．

日中独居要介護者の家族が，安心して自身の生活をおくることに寄与する，記述による家族ケアの発展の可能性は，連絡ノートは訪問時に不在の家族に看護師のケアを見せる場，記述でケアをする場であると位置づけて記述することにある．家族が看護師によって支えられていると感じると，家族全体の肯定的な相互作用に影響すると考える．発展のための課題は，家族が安心して自身の生活がおくれることに寄与する，記述によるケアの具体的な内容を明らかにすること，看護師の「書く」技術の習得，記述のケアを行うための訪問時間の確保である．

Ⅷ．研究の限界

本研究は限られた地域の訪問看護ステーションにおける調査であり，対象者も７名と少ない．訪問看護は個々の看護師の看護に独創性があり，すべての訪問看護師が同様に連絡ノートを活用しているとは限らない．しかし，７名に共通するいくつかの要素が発見でき，一定の共通概念を抽出できたと考える．

〔受付　'11.03.20
採用　'11.12.06〕

引用文献

1）西東京市：民生委員・地域包括支援センター・高齢者支援課協働事業　平成18年度西東京市75歳以上高齢者実態調査報告書，7，2007
2）春日広美，石垣和子：日中独居要介護者と家族の状況と訪問看護の対応に関する研究１・第14回日本在宅ケア学会学術集会講演集，119，2010
3）Hiromi Kasuga, Kazuko Ishigaki, Sayuri Suwal：Care for family members who take care of sick relatives who live at home alone while other family members go to work, 10th International Family Nursing Conference Final program and abstracts, 279, 2011
4）亀井智子，小見光子，神山裕美，他：在宅高齢者と家族へのチームアプローチを支える「在宅ケア連携ノート」の開発と評価，聖路加看護大学紀要，28：東京，50－61，2002
5）日高敏隆：動物と人間の世界認識，38，筑摩書房，2007
6）梅津和子，萩原明人，信友浩一，他：医療コミュニケーションを妨げる曖昧な言語表現について，医療と社会，13：104－119，2003
7）稲垣佳世子，波多野誼余夫：人はいかに学ぶか，173，中公新書，東京，1991
8）社団法人日本看護協会：2006年改訂版日本看護協会看護業務手順，7，2006
9）Patricia E. Freed, Dorcas E. McLauqhlin, Lee SmithBattle, et al：It's the little things that count：The value in receiving therapeutic letters, Mental Health Nursing, 31：265－272, 2010

A Study for the Communication Notebooks of Visiting Nurses

Hiromi Kasuga[1)] Kazuko Ishigaki[2)]
1)Chiba University, Graduate School of Nursing, graduate student
2)Ishikawa Prefectural Nursing University

Key words: Patients who are left alone at home during daytime,
families of the patients who are left alone at home during daytime,
visiting nurse, communication notebooks, description of care

Purpose： The purpose of this study is to investigate use of communication notebooks between visiting nurses and families of the patients who are left alone at home during daytime, and to assess possibilities and challenges of the notebooks in providing care for the families.

Methods： Semi-structured interviews were conducted to seven visiting nurses on what they wrote, for what purpose, and the families responded. Then qualitative analyses were made on nurses' perceptions on: Ⅰ. usage of the notebooks and Ⅱ. the families' reaction to what nurses wrote.

Results： Ⅰ. Usage of the notebook includes: "Convenient tool for communication with families", "Tool for establish trusts with the unseen families", "Improve the families' caring skill", "Way to feel affinity with families", and "Way to write flexible in the time". Ⅱ. Families' reaction includes: "Not useful as nurses expected", "Establish familiar relation with nurses", "change into the good direction", "Not always conveys nurse's intention rightly", and "Necessary tool for the families too".

Discussions： A communication notebook has the possibilities, if nurses give families peace of mind through increasing visibility of nurses' activities to families and providing care to the families by writings. The challenge is to define the contents to write as the care, to make nurses master skill to write, to save the time to write.