

A 課題の整理 援助者が感じている課題

事例にあげた課題に対して、あなた自身が困っていること、負担に感じていること等を具体的に書いてください。

- ・「なんで家に帰れないの!」「甥に電話して!」と、興奮すると全く聞く耳をもたず、話をする状態ではなくなる。これに伴い、その場から頑として動かない、入浴や着替え・食事を拒否するなどの対応に苦慮していた。大きな原因はAさんが納得して入居していないためと予測した。

【質問】

大きなストレスを感じたことと思いますが、あなたが特に辛いと感じた援助はどのような援助の場面ですか？

【回答】

「どうして帰ることが出来ないのか?」というAさんから見ると当然の疑問に対して答えなければならなかった場面です。どのように説明すれば良いのか困りました。また、説明してもすぐに忘れてしまい、「何故帰れないのか。いつ帰れるのか。」と詰め寄り、何度も繰り返し尋ねていました。

【質問】

興奮して拒否が続く状態とは、長時間にわたり続いてしまうのでしょうか？

【回答】

一晩寝れば翌日には落ち着いていることが多く、「今日は帰るから。」と言っていました。しかし、昼前頃から表情が陰しくなり、夕食後くらいまで続いていました。その為、昼食・夕食共に殆ど食べないということも多かったです。

【質問】

援助に対して、拒否的な態度を示さないこともありましたか？それはどのような場面でしょうか？

【回答】

初めは、全ての場面でなかなか受け入れてくれませんでした。ただ、入居時に関わった相談員2名は、他のスタッフとは違う人だと分かっているようで、色々な気持ちを吐き出してくれました。そこで、かかりつけの医師を信頼していたということや、本来はとても世話好きで、ここは何もすることがないので退屈だと感じていることなどが分かりました。たわいのない日常会話や昔話をしばらくした後は、比較的食事も摂れて、「帰る。」と言いながらも、表情は穏やかだったように思います。

初めてお風呂に入った時は、他の人と一緒に勧めず、「気が向いたらどうぞ。Aさんの都合の良いようにしていいよ。」という誘い方をすると、お風呂に自分から来ました。

介護職員には、「危なくない限り、手・口を出さないでちょっと見てあげる程度でいい。」と伝達しておきました。背中だけは「お願い。」と依頼したようですが、他は何とか自分で洗い、浴槽にも入り、「本当は気持ち悪かったのよ。」と、浴室介助職員に漏らしたそうです。脱いだ服も、自分で袋に入れて職員に洗濯を依頼したと聞きました。それ以降、当施設は夜間入浴を実施していないのですが、自宅から入居したということや、安全に入浴できることが分かったことから、Aさんは時間を決めないで入浴できるようにしました。その結果、2回ほど寝る前に一人で入浴しました。

(現在は他の人と一緒の方が楽しいようで、昼間入浴している人についてきて入っています。)

B 課題の整理 援助者が想定する対応・方針

あなたは、この方に「どんな姿」や「状態」になって欲しいのですか。

- ・入居までの経緯（居宅サービスの全てを拒否し、食べない・飲まない・お風呂に入らないという生活が続いており、毎日甥を電話で責める為、甥の精神的負担が大きかった）から、在宅生活は困難と判断し、Aさんが納得しないまま入居となってしまった。その為、興奮や怒りは当然と捉えていた。しかし、時折会話中に「一人では暮らせない。」という言葉を目にしてきたことから、Aさんがここでの生活を受け入れ、早く穏やかな気持ちで過ごせるようになってほしいと感じていた。

そのために、当面どんな取り組みをしたいと考えていますか(考えましたか)。

- ・単身生活であり、近年は他の人と話したり関わる機会は少なかった。しかし、永年飲食店で接客をしていたことが誇りで、基本的には世話好きであることや、初対面の人とも気軽に話が出来るなどの情報を得て、施設内で、Aさんがいなくては困る状態、Aさんがいてくれて助かる環境を増やしていった。職員が一人では持てないほどの荷物を持ったり、洗い物をてこずる姿や、見守りが必要な方の様子を見てもらうなど、随時「Aさん、助かった。ありがとう。」という感謝の言葉を口にしていった。

【質問】

Aさんの存在を認めていく支援の方針は、あなただけが行っていたのですか。それともスタッフの共通の目標として取り上げたのでしょうか？

【回答】

Aさんの入居に際しては、少し期間を掛ける必要があると感じていたため、入居前に、数日間のショートステイを数回繰り返し、Aさんが「見たことがある人」を増やしていきました。

その期間に「Aさんは入居をとて嫌がるだろう。」ということが明白であったものの、その状態が予想以上であったことや、「帰る。」と言いつつも「一人では暮らせない。」とAさん自身が口にしてきたことなどから、ケアプランに取り上げて施設全体で共通の目標として取り組んでいきました。

C 本人の状態や状況を事実に基づいて確認してみよう

困っている場面で、本人が口にする言葉、表情やしぐさ等を含めた行動や様子等を事実に基づいて書いてください。

- ・当初は、ポシェットの中身を全部出して、保険証や連絡先ノート在必死に探したり、甥の自宅へ連絡してほしいと訴えていた。「お金がない。」と言って食事を食べないこともたびたびあった。
- ・椅子を準備しても絶対に座らず、出口やエレベーターをじっと見つめて立ち続けていたこともあった。
- ・入浴や着替えも「家でするからここでする必要はない。」と、頑として受け入れなかった。

【質問】

大事な保険証やノートを自分で大切に持っている背景には、どのような過去があったと思われますか？

【回答】

(甥からの情報も含み)家具や冷蔵庫や服の間からお金や通帳などが出てきていたとのこと。「ヘルパーが来ると物がなくなる。」「勝手に人の物をさわって盗って行く。」などの訴えを甥に頻繁にしてい

たため、恐らく、“なくならないように”自分であちこちにしまいこんだものの、そのことを忘れてしまって、全て「ヘルパーがしたこと」になってしまっていました。

ノートには甥の連絡先や、病院の名前などが書かれています。毎日電話をしていますが、電話番号は覚えていない(言えない)ことの方が多く、Aさんにとって、甥と連絡を取れなくなることの不安が大きかったと思います。保険証については、あくまで推測ですが、過去に病院に行こうとした際に、自分でどこに保管したか分からなくなって困ったことがあったりして、自分の証明ができるものとして考えているのではないかと思います。

【質問】

「お金がない。」という訴えの背景には、どういった意味が含まれていると思われますか？

【回答】

入居後、家賃・電気・電話・ガス・新聞など、支払いがどうなっているのか心配だという訴えも多かったです。「ここは自分の家ではなく、一時的に泊まっているところだから、家の家賃とここの泊まり賃(Aさんはこのように言います)が払えるか分からない。」と心配していました。

在宅中もお金をあちこちにしまったことを忘れ「お金がなくなった。」と言っていたようですが、入居直前まで何とか自分で買い物はしていたようです。

「お金がなかったら何もできない。」と感じていたと思いますが、ここはよく分かりません。

D 課題の背景や原因等の整理

本人にとっての行動や言葉の意味を理解するために、別紙の展開図に記入してから、課題の背景や原因として考えられることを書きだしてみましょう。

- ・納得して入居していない。
- ・人との付き合いは嫌いではないのに、近年はヘルパーや近隣住民とのトラブルばかりで人と関わることに「快」を感じる事ができず、不信が募っていた。
- ・一人で生活することはできないと思っていたながらも、それを認めたくない気持ちと、もう一度自宅に帰って暮らしたいが、それも不安だらけであるという気持ちが混在していた。
- ・自宅との環境の違いが大きすぎ、気持ちが安らぐ時間が殆どなかった。

【質問】

介護で忙しい甥の方は、Aさんが入居してからは、どのような関わりを持っていたのでしょうか？

【回答】

入居後Aさんに頻繁に会いに来たり電話で話したりすることは殆どなく、職員を介しての関わりが主でした。

Aさんが在宅で暮らしていた頃、甥は、Aさんのかかりつけの医師からも、「一人で暮らすことは限界である。」と言われ、居宅介護支援事業所からもサービスの提供を断られるし、親の介護などで八方塞がりの状態であったため、やむを得ずAさんに、「いつか自分の家に連れてこられるよう、家の改装工事をするから、その間ここに泊まっています。」と説明し、連れて来ました。恐らく顔を合わせると何が何でも施設を出て行こうとするであろうという心配を強く抱いており、暫くは面会に来るのを控えておくという意向でした。電話によってAさんの状態を説明したり、相談したりしながら、Aさんには、「甥から、こんな連絡がありましたよ。」など、甥がAさんを見捨てたわけではないことだけは伝わるように説明していきました。

入居後数度来所し、(1度はAさんが受診のため整形外科に行った直後であり、会えなかった)甥と共に、「ここでどのように暮らしていくか。」「ここでの役割や、やりがいなどを見つけるためにどうして

いくつか。」を職員と一緒に考えました。

【質問】

「自宅との環境の違い」とは、建物だけではなく、居室内の身近なしつらえ等も、自宅とはかけ離れた状態であったのでしょうか？

【回答】

当施設が多床室（4人部屋）であることから、ひとりになれる場所が本当に少ないという環境の中で、特に部屋の狭さは自宅とかけ離れすぎていたと感じています。

E 事例に書いた課題を本人の視点に置き換えて考えてみよう

ここで、この事例を本人の立場から、もう一度考えてみましょう。

本人の言葉や様子から、本人が困って（悩んで）いること、求めていることは、どんなことだと思いますか？

- ・何もすることがないなら、ここにいる意味も分からず退屈なだけなので家に帰りたい。しかし、ヘルパーは次々変わり、自分の良いようにしてくれないので、ヘルパー以外の人に支えてほしい。
- ・家にいた頃のように自分が好きなように振舞い、あれこれ指示されずに過ごしたい。
- ・一人でいるのは寂しく不安でもあるので、人と一緒に楽しく過ごしたい。

【質問】

あなたは、一人でいることが寂しさに繋がっていると感じている中、Aさんの言う「家」がAさんにとってどのような存在であると考えますか？

【回答】

自由に振舞い、気兼ねせず過ごせる場所。「家」という建物ではなく、その周辺の病院や桜並木、商店街や駅など、勝手都合が分かり、落ち着く「地域全体」を指していると考えます。

F 課題解決に向けた 新たなアイデア

あなたが、このワークシートを通じて思いついたケアプランなど、新しいアイデアをいくつかでも書き出してみましょう。

- ・入浴や更衣は見守りだったが、準備のみ行い、好きなように行ってもらう。
現在は毎回自分から入浴し、他の方と一緒に湯船につかって話をしている。「風呂に入ったのよ。あなたは？」と、職員を入浴に誘いに来てくれることもある。
- ・甥は親の介護を一人で担っていることを知っているため、甥をねぎらう言葉をかけ、時には、「男性はそんなものですよね・・・」等、冗談を交えるような関わりを増やし、人との関わりに「快」を感じることを大事にした。
- ・施設の日課は重視せず、気が向いたら参加してもらうようにした。職員や他の入居者の世話をすることの方がAさんにとってはとても意味あることである為、その行為に感謝し、「Aさんがいてくれたから助かった。」「ありがとう。」「Aさん、これ、どうしたら良い？」と、Aさんの出来ることを発揮する機会を増やした。

職員が出勤した際には、「眠いでしょう？大丈夫？」と声をかけてくれる。職員の姿を見ると、「あなた、どこ行かれるの？」「帰られるの？」と必ず尋ねているが、実際に職員が退勤する際には、出

口まで見送りに来て、「気をつけて帰りなさい。」と声をかけてくれている。

- ・「最近ぼけて忘れっぽい。」と、自分で言うため、「大事な保険証や財布がなくなったらどうするか(くならないためにどうするか)」と一緒に考え、「事務の人に預ける」という結果を自分でだしてもらった。その為、保険証の控えを渡している。

これを忘れていることもあるが、「 がない」と興奮することは減少している。

- ・初対面の方とも上手く関わることができる。むしろ職員より聞き上手かもしれない。他の入居者がAさんを頼り、近くに寄ってくる。また、混乱している入居者の方の横に座り、何度も同じ話を聞いてあげているため、施設内における人間関係・信頼関係が構築され始めていると感じている。

【質問】

とても生き生きとしたAさんの姿が見えてきます。多くの場面でああなたの言う「快」の場面が増えていますが、それでも尚、Aさんがストレスを感じている場面に出会うことはありますか？

【回答】

あります。人をねぎらい、手伝えることや、その行為に対して感謝されるということが入居後増え、居心地はよくなったと感じていました。しかし、現在は、Aさんなりに「よかれ」と思って、他の人の部屋に入り、タンスの物を出してしまったり(Aさんは片付けてあげていると思っている)職員と他の入居者のやり取りを見て、「あの人は、あなたたちを困らせる悪い人」とその方を攻撃するなどの場面が出てき始めており、Aさんのこのような行動を見てしまった他の入居者が、Aさんを「迷惑な人」と感じている様子もうかがえます。今まで仲良くしていた方々がAさんと距離を置くようになり、Aさんが動く、「どこに行かれるの?」と尋ねられるなどの状況がストレスに繋がっていると思われる。一時期殆ど言わなくなった「帰りたい」という言葉が、この1ヵ月程前から徐々に出てきています。(その頃丁度改装工事が始まり、施設内全体がざわついていることも関係しているのではないかと考えます)

【全般的な質問】

良い関わりによってAさんの態度が変化していく様を目の当たりにして、更に良い関わりが出来ていくという、とても素晴らしい事例でした。スタッフの関わり方が、Aさんを主役にするような援助の方針が変わっていった経緯を教えてください。

【回答】

関わり方が良かったかどうかは、正直なところ、今でも疑問です・・・。

Aさんへの関わり方は、初め戸惑うことばかりでしたが、私たちがAさんに求めていることは、「食事」「入浴」「更衣」などではなく、「ここが居心地の良い場所になり、安心して過ごせること」なので、居心地が良い=ここにいる意味を見出させること(?)ではないかと考えました。これは、入居時のAさんの担当職員・ケアマネジャーと私たち相談員・事務職員ら(Aさんは、よく事務所で過ごしていたため)で話し合い、担当職員を通じ、介護スタッフへ伝達されました。

「本当に大丈夫か?」とても心配していましたが、丁度そのころ、新たに他の女性の方がAさんのフロアに入居しました。今、改めて振り返ると、Aさんに対する職員の先入観「介護の拒否・帰宅欲求が強いAさん」が変わったきっかけは、新たに入居した方とAさんの関わりの場面に遭遇したことだったのではないかと思います。やはり「帰りたい」と落ち着かずに事務所に良く来ていた新規の入居者に対し、一緒にソファーに座り、ずっと話を聞いてあげる姿や、トイレの場所を教えてあげる姿、自分のちり紙を分けてあげる姿などが次第に多くの職員の目に留まるようになりました。職員は、Aさんに、「ありがとう。私一人だったから助かった。」等、自然に感謝の言葉をかけるようになり、Aさん自身も周りの状況を見ながら職員に、「なにか用はないでしょうか?」と聞いてくれるようになっ

てきたように思います。相談員は、外に出る機会もあり、買い物などに一緒に付き合ってもらったり、介護職員は、Aさんの前でゴミ捨てや洗い物を、取って大変そうに行ってみたと、Aさんから「一人でしているの？私が手伝いますよ。」などと言いながら手伝ってくれました。

新たに入居した方の存在が、私達がまだ知らなかったAさんを沢山引き出してくれたように感じています。

当施設は、従来型特養で、昔からの「してあげる介護」が今でもしばしば見られています。バタバタと動き回ることが「仕事」と認識し、入居者と共にゆっくり過ごしていると、「怠けていると思われないか」と、心配するスタッフがいるのも確かです。しかし、個人個人に尋ねると、皆が口をそろえて「入居者のペースで好きなように過ごしてもらいたい。出来るところは時間を掛けてゆっくり付き合っていきたい。」と答えます。入居者の力をきちんと引き出し、受け止め、見極めていくということがこんなにも大変でありながら、きっかけ次第でこんなにも人の姿が変わるということを教わったように思います。現在は「お世話のしすぎ」が課題に挙がりそうです。人と人とが一緒に暮らす以上、善かれ悪しかれ何か起きることが当たり前だと割り切って、時には一緒に笑ったり怒ったり泣いたりしながらAさんと共に過ごしていきたいです。

(助言者の考察)

短期の記憶障害がある中、その場の認知力を頼りに生き生きと生きることを見出だしたAさんの様子が手に取るようにわかりました。

支援の視点を早い段階からAさんの存在意義を見出すことが大切という点に置いてケアできた点は、不安な精神状態を続けていたAさんにとって何よりだったことでしょう。もちろんそれには行動障害の要因分析が的確だった点があげられます。

Aさんの過去を振り返ってみると、「お金が大切」ということに代表されるように、きっと「一人で生きていきたい」という強い想いがあったと想像されます。入居前、入居当初のそういった想いを、スタッフの専門的なケアによって「自分が必要とされている」感を抱かせ、結果、「良い居心地」や「役割のある居場所」を作っていくことが出来、「ここにいることも悪くない」状態にもっていったことは素晴らしいことだと思います。

「保険証を探す」との記述のところ「自分の証明」という言葉を使いましたが、まさに「そこに生きている意味」を作っていくことを施設一丸となって取り組んだ結果、あなたの施設がAさんにとって「自分を証明できる」場所になっていったのでしょう。

スタッフの方向性が決まっても、チームの中には日々のケアの中で小さな不安が広がっていくことも良くあることです。そうした中、Aさんの他の入居者に対する姿を目の当たりにすることができたことも良い作用があったようです。何よりもAさんを「やさしい人」と捉えることが出来たことは、スタッフのAさんに対するイメージを払拭するものになったことでしょう。スタッフが自らの目を通じて獲得したことは、とても大切なことです。既に行われていることかもしれませんが、こういった入居者同士のいわゆる「人間的な関わり」を意図的に仕掛けていくことも、スタッフの認知症高齢者の見方を変えていくやり方の一つです。

最近、まわりとの軋轢が出てきたという課題が挙がってきたようですが、お節介を笑い飛ばすような関係が羨ましくも思います。時に一人でじっとできる時間を作るのも良いかもしれません。(孤独ではなく・・・)

短期記憶に障害がある中、今の認知力を頼りにしているAさんを支えている様子が、よくわかりました。今後、認知力も下がってきたならば、新たによりビジュアル的なサポート“その場のしつらえ

“ や ” 過去の記憶 ” などへの工夫も必要となってくるでしょう。今がケアの終着点ではなく、少しずつ変化させていくことも大切です。