

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。

- ・自分が誰にも迷惑をかけたくないという強い思いから、“世話”の対象である福祉施設には入りたくないという状況がありました。ただ、一人暮らしでは火の不始末など、実際に1人で生活していくことが困難な状況であったのは誰の目からみても明らかであった為に、グループホームを仕事場として足を運んでもらえるように留意して対応をし、入居となっています。
- ・当ホームから生家までの距離が500mと近く、仕事も何もなければ「家に帰る。」「親戚の家に行く。」などと話します。ただ、起床時には自室の環境が整っているためグループホームに入居していることの認識がなく、「仕事に行く。」と話します。
- ・趣味も外出や買い物なので、出かけようとする事態が多い状態です。その出かけることに関して、「一人で出来る」という思いから職員の同行を拒否しますし、千鳥足歩行のために転倒の危険が常に伴われます。膝にも水が溜まる症状があり、病識もないので痛みから被害的な訴えになります。職員の支援についても、表情やイントネーションから読み取ることで、「迷惑をかけたくない」という思いから外出につながります。

【質問】

「ひとりで出来る」という思いから職員の同行を拒否する状況について、Aさんは具体的にどういった発言や態度を示していますか？

【回答】

「大丈夫です。」と、声掛けに対して具体的な返答ではなく、穏やかに答えます。注視から始まり、表情険しく無断で外出します。

【質問】

千鳥足歩行のために実際に転倒することは、どの程度ありますか？

【回答】

現在は、Aさんのななめ前方を歩くようにしています。Aさんに疲れがなければ、歩くスピードは遅いですが、重心が前方向にあるので、振り返りがなければ転倒の危険はありません。ヒヤリ・ハットの報告が提出された時点で十分な対応をしています。一度も屋外では転倒していないということです。ヒヤリは道路を横断しようとして、縁石を跨いだ時です。

【質問】

病識もないので痛みから被害的な訴えになる状況について、具体的に誰に対して、どのような訴えをしますか？

【回答】

職員に対して、「あなた達が私のことをこうしたんだ！」

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。

- ・現在のグループホームでの生活の心地よさや、なじみの介護職員など、記憶に刷り込まれている部分があり、管理者はAさんにとって以前一緒に仕事をしてきた仲間、という記憶になっているようです。「家に帰る」という状況も、「誰もいないのでいなくてもいいかな」という状況になることもあるので、管理者や一定の職員だけではなく、「このグループホームにいてもいいかな」という状況になって欲しいと思っています。

また、生家に帰りホームに戻ると、膝の強い痛みにつながるのと、これから寒くなると風邪の恐れもあるので“無理”に繋がらない生活を望んでいます。

【質問】

Aさんは「管理者は以前一緒に仕事をしてきた仲間」との認識がある様子ですが、他のスタッフや入居者の方々については、どのような認識を持っていますか？

【回答】

当事業所は、現在のグループホーム開所前に「M商店」という商売を営んでいました。Aさんも近所の金融機関で働いていたので、その認識がありグループホームの職員を商店の従業員と知っているようです。

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)。

- ・認知症という病気の理解を深めるために行動・心理症状(BPSD)についての事業所外研修(OFF-JT)を行いました。また、実際の支援の方法を「特記事項」などで伝えたり、センター方式のDシート(焦点情報)やEシート(24時間アセスメントまとめシート)、Cシート(心身の情報)などで新人職員でも分かりやすいケアプランの作成をしました。ただ、実行できないこととして、「へたな対応をして失敗したらどうしよう」「外出に繋がったらまずい」などのネガティブな職員の思いが、Aさんに非言語と準言語として伝わり、望んでいる支援に伝わっていきません。そのためにコミュニケーションを見直しすることと、寸劇での対応事例を行うなど工夫をしていく予定です。

【質問】

「実際の支援の方法」とは、具体的にどのようなことを考えましたか？

【回答】

外出時、職員の外出同行。余暇時間の過ごし方(外出好き、買い物好きを取り入れる支援)。AさんがBPSDに陥った際の対応。

【質問】

あなたは、スタッフが、失敗することによって何を恐れていると思いますか？

また、外出することにより、どんなことがまずいと思っていると思いますか？

【回答】

Aさんとの関わり合いを想像して、自分の対応を否定される内容を考えてしまい、それによって「Aさんをさらに不穏状態にするのではないか」などの先入観で(前にも対応が上手にできず不穏な状態に陥ったことも含む)、恐れがあり対症療法的な対応になってしまう(全職員ではありませんが、新人・中堅など一部の職員を指しています)。

外出することについては、1人に数時間対応する必要が出てくるので、時間の使い方についての対応

を変えなくてはならず、職員の帰宅時間の負担なども含め、その負担が増えることが「まずい」と考えるのだと思います。

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。

- ・共有スペースでも、遠くを確認するような観察に近い表情がうかがえます。職員に声をかける様子がなく、黙って自室に戻ります。鞆を持ちリビングを渡る時に、「帰ります。」と話し玄関に向かいます。「困ったなあ」と、足をさすっています。足取りが悪く玄関に向かいます。

【質問】

あなたは、Aさんが遠くを確認するような観察に近い表情がうかがえる時に、どんな思いを抱いていると思いますか？

【回答】

遠くを確認する状況 = 対人を確認しているので、人を含むAさんの情報収集だと思います。「この人はだれだったか...」「なんで私ばかり気にしているのだろう（職員が不穏になるのではないかと気にしている視線を感じている）」

【質問】

Aさんが「帰ります」と玄関に向かう際の表情や動き等はどんな様子ですか？（例えば、一心不乱な様子とか、切羽詰っている様子など）

【回答】

大きく3つの状況があります。一つ目は、外出を言葉で制止（スピーチロック）してしまい、見守りや外出時の関わり方などの妄想に繋がって常に後ろを気にする様子が見えます。二つ目は、「親戚が子どもを連れて行ってしまった」などの話が聞かれた場合は、切羽詰っている様子です。三つ目は、見当識の障害で「家に帰らなくては...でもどうしよう」と迷っている様子です。

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。

- ・両膝の痛みから心気的な考えで被害的な訴えになります。
- ・年齢などの見当識障害で、自分が思うように動けないことが困惑の原因になります。
- ・コミュニケーションで、言葉の理解ができず、表情などから被害的な考えに繋がる様子があります。
- ・記憶、見当識などの認知機能障害で、以前生活していた状態と現在の生活の状態との落差があり、困惑しています。

普段からも、自宅で穏やかに過ごしている方ではなく、親類・親戚の家に足を運ぶ、買い物に行くなど外で過ごすことが多く、何度も外出しますが、このことが膝の負担になっています。また、常に転倒の危険性があるために職員が同行していますが、「自分ひとりで大丈夫」と不満に繋がっています。

【質問】

あなたは、Aさんはどのような目的、思いで親類・親戚の家に足を運んでいると思いますか？

【回答】

親戚に対しては被害感を感じているとの訴えもあるので、親類・親戚の家に足を運んでいる際は怒りさえ感じられます。もう一つは起床時など認知症の影響で忘れていたことを認識した場合などでは、自分の逃げ道（今の自分のことを聞くことができる存在。30歳～40歳と自身の年齢を感じている時が多く、その現状も親戚には聞けると思っている）。また、排泄の失敗や排便困難な時も、頼れる存在と思っていると思います。

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？

- ・「何でこんなに膝が痛いんだろう」それについて覚えていないなんて…。
- ・「なんで、自由が効かないの」今から仕事に行かなくてはならないのに…。
- ・「私、そんな気を遣わせることを言っていないのに…なんでそんな目をするの」
- ・近隣の生家までたどり着いた、「家がなくなっている…」「なんだか頭がおかしくなった」
- ・「天気がいいし、職場（ホーム）の仕事もないようだから、親戚の家に行ってみようかな」
- ・「そろそろ、ご飯を作らなくてはならないから家にもどらなくては…」

【質問】

あなたは、上記のようなAさんの発言から本人が望んでいることとはどんなことだと思いますか？

【回答】

今、分からないことがある。困っている状況がある。その状況で、「この人たちだったら…」とAさん自身から聞くことができるなど信頼できる存在になり、「なんとなく知っている人がいる」「ここはなんとなくだけれども、知っている場所なのでいいんだ」など安心を望んでいると思います。

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でも書き出してみましょう。

- ・最近冷え込みも厳しくなってきたので、玄関に防寒着・手袋・現金・電話番号が書かれている靴・スカーフなどを整備し、外出時、同行職員が持参して対応できるようにする。
- ・Aさんの外出願望の際の対応として、バリレーション技法のリフレージングやオープンクエスチョンなどの話法を事業所外研修（OFF-JT）で学び、現場で実践していく。その際にOJT（職務遂行の過程での訓練）で効果的なアドバイスも行う。
- ・Aさんの部屋に、ホーム入居から現在までの写真をA3版のアルバムにし、リアリティオリエンテーションや回想法を行っていく。
- ・「図表で学ぶ認知症の基礎知識」より、BPSDの表をカンファレンスにて提示し、職員に対して認知症という病気の理解を図る。
- ・本人用の徘徊マップを作成し、協力してもらえる店などを分かりやすく表示する（外出用の靴にも入

れる)。

- ・ Aさんが店に行っても気持ちよく買い物ができるように、外出用の鞆にお金を入れておく。
- ・ Aさんの訴えが、「家族が連れ去られた」など、関係妄想も聞かれるので、担当の精神科医に、受診するたびに申し送り表を作成し、円滑に医療面での支援を受けられるように対応する。
- ・ 上記のBPSDの理解の下、再度センター方式のケアプランを説明していく。
- ・ 膝の痛みについても定期的に医療機関を受診し、適切な医療を受けられるように対応する。
- ・ 毎日の行動を「ケース記録」に書いて、家族来所時に見てもらおうなど、Aさんとの繋がりに留意する。

【質問】

買い物について、Aさんが行きつけにしていたお店や買いたい物がおいてある等、Aさんとの何らかの繋がりはありますか？また、お店への協力についてはどのようにアプローチしようと計画していますか？

【回答】

外出は今まで頻回にありました。入居前の、4～5年前には実際に住んでいた場所から、グループホームの近隣の洋品店(様々な店で買い物していたようです)で、高額な品物(一つの店で2万円～5万円くらい使用する)を購入していた経緯があり、管理者と経営者がこの近隣の店を訪問した際に、様々なエピソードを聞くことができました。近隣の金融機関に勤めていた時から、高額な洋服を購入していたとのことです。実際に訪問活動をして、マップが出来上がっています。そのマップに電話番号が記載されている店は、協力してもらえるとという話がありました。逆に店の名前はあるが電話番号が記載されていない店は、以前からAさんを良く思っていないとのことで協力は得られませんでした。グループホームから近いスーパーと八百屋では、お金がなくても買い物ができるように協力を得られています。(20店舗記載し、協力15店舗)

【質問】

あなたは、Aさんの家族について、Aさんの現在の状況(生家に帰ろうとしたり、膝の痛みに対して)どのような思いを抱いていると思いますか？

【回答】

長女は、近隣で仕事をしています。長女の夫は要介護状態であるなど長女自身の家庭内状況が複雑な様子です。長女は「忙しい、忙しい」が口癖で、なかなかホームへは足を運んでくれません。当事業所でも入居判定会議では家族力を重要事項と捉えています。Aさんが市内で独居生活を長期していた間も長女との接点はほとんどなかったとのことです。また、認知症が原因で近隣とトラブルになっても、長女の介入は一切なかったといえます。

長女からは母親という表現は少ないことから、家族関係が希薄だと感じました。

質問に対しての回答ですが、全て私達に任せようと考えていると思います。

【質問】

Aさんがこれまで培ってきた長女との関係の影響、或いは長女の夫の状態もあり、事業所に全てお任せしたいとのことですが、この長女の要望に対して、事業所としてどのように考えますか？

地域と協働しているアプローチと同様に、家族と共に支えていく為に何からのアクションを起こすことを考えていますか？(或いは既に起こしていますか？)

それともこれまでの親子の関係を踏まえて、積極的なアプローチは控えようとしていますか？

【回答】

この長女家族について、認知症の理解をしていただきたく、Aさんの悪い点を報告の主体にするので

はなく、良い点に着眼して報告し、ホームに足を向けやすいように対応をしています。

また、見えない今後のことなどは認知症患者を持つ家族にとって恐怖感を感じるのだと認識していますので、Aさんは今後どのような状況になっていったら、私達はどのような関わり方を持つのかなど、説明をしました。家族は、私達のアクションに携帯電話の電話番号を教えていただくということで、信頼についてフィードバックしていただきました。

私たち認知症の介護をするものにとって、家族力は無視できません。どのような形であれ、パーソンセンタードケアを実践するには家族の力が必要だと思っています。ただ、私達の熱意だけを一方的に伝え、逆に家族には負担になりますので、2年をかけて得られた結果が家族の携帯電話の番号を知ったことです。この結果に私達は満足しています。今後も今までの取り組みを継続して実践していきたいと思っています。

【質問】

一部職員の不安、恐れについて、家族との関わりが薄く、リスクに関する理解、合意が十分ではない状況が影響されている可能性はありますか？

【回答】

家族との接点について、上記の通り私達からのアクションは多くありますが、家族からのリアクションは少ない状況です。ただ、この点を薄いと考えるのか、これが当然と考えるのかは考える方向性によってずいぶん異なります。私が職員に話しているのは私達のアクションが10で家族のリアクションは1という、10：1を申し送っています。

職員は、家族との関わりについて、今までのAさんの生活環境と現在の状況、家族がおかれている環境を勘案すれば、10：1が理解できます。

一部の職員については、この考え方をこれから入れていく必要があると思っています。一人ひとり理解力は異なるので、新人研修を企画し、その中で少しずつ説明できればと思っています。

質問にありました「家族との関わりが薄く、リスクに関する理解、合意が十分ではない状況が影響されている可能性について」ですが、「ほとんどの職員には影響していない。ただ、一部の新人職員にはこれから、関わりについて話していく必要がある」というのが回答です。

【全般的な質問】

今回、困難さを感じている事例を出していただいた後、ワークシート・思考展開シートを記載していただき、また様々な質問をさせていただきましたが、このプロセスの中で新たな気づきや再度確認出来たこと等、ありましたか？

【回答】

緻密な情報収集や申し送りなど、対応を考えるのに連携が必要ということは強く感じています。また、対応する職員についても、全体的な対応方法の申し送りではなく、個々人で苦手な部分や対応に留意する点を行うことが大切と、このプロセスの中で気づきました。介護計画を考えるのは私の役割ですが、実行や情報収集は介護従事者である職員なので、職員の力量も考えながら柔軟に無理のない対応方法を考えています。

(助言者の考察)

事例からは、Aさんの自宅に帰ろうとする行為を問題視して制限しようとするのではなく、Aさんの抱く思いの理解に努めながら、その思いに沿った支援を可能な限り行おうと努力している様子がかげえました。また、事業所の職員のみでのアプローチに留まらず、Aさんにとっての地域との繋がりを大切に、地域の様々な商店等と共に、「地域で支える」アプローチも行っています。認知症を患っても地域で暮らし続ける為の具体的実践として、私たちに多くの示唆を与えてくれる事例でした。

事例提供者は管理者という立場であり、一部職員のAさんに対する支援の在り方についての不安や恐れに対してもアプローチの必要性を感じ、様々な取り組みを実践、或いは計画をしていますが、本ワークシートの活用を通じて、職員育成についても職員個々の得手・不得手の理解と、力量に応じたサポートの在り方の必要性について更なる気づきがあったとのことでした。

現在、事業所では職員それぞれがケース担当を持ちセンター方式を活用しているとのことでしたが、今後、困難さを感じる事例への支援を検討する際に、本ワークシート、思考展開シートの活用も検討していきたいとのコメントをいただきました。

事業所だけが抱え込むのではなく、家族、地域の方々と共に三位一体となりながら認知症の方を支えていく在り方について考える貴重な事例でした。