

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。

- ・入浴拒否、着衣交換拒否等の場面で、介護者の関わり方で変化が著しいこと...不安や孤独感が残ってしまうこと。
- ・優しい表情や怒りの表情を見ること。その日の暮らしを暗くしてしまう。

【質問】

介護者の関わり方で変化が著しいとのことですが、どのような変化や違いがあるのでしょうか？

【回答】

場所、時間、介護者の言葉づかいに敏感に反応する。自分のことがどこまでわかっているか？などの質問をしたりする。

納得すれば対応を受け入れてもらえる場面が見られる。

拒否が強くなると、「帰ります。帰れないなら警察を呼びます。」などの言葉や、態度が見られた。

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。

- ・他の利用者の世話をしたり、きちんとしたたたずまいや綺麗な衣服を着けて、明るい表情が見られ穏やかな生活が送れる。

【質問】

他の利用者の世話をしたり、きちんとしたたたずまいや綺麗な衣服を着ることについて、今までに本人の希望や気持ちなどを聞いたことがありますか？

【回答】

「ありがとうございます。」とお礼の言葉を言うと、「私のできることはこのぐらいのことですから。」

「いつも素敵な服を着ておられますね。」と言うと照れて、「いえいえこんな物しかありませんから。」

と言い、「自分のタンスに何故鍵が掛かっているのか。」と尋ねる。

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)。

- ・日々の生活は自立しているため、Aさんの性格や生活様式やリズムを受容して、「大切にしたい、認めてもらいたい、自分の能力を信じてもらいたい」という想いを大切にする取り組みをしたい。

【質問】

「大切にしたい、認めてもらいたい、自分の能力を信じてもらいたい」というAさんの想いを大切にする取り組みについて、日常生活でのどのような場面、どのような言葉や関わりなどを考えていますか？

【回答】

タンスの出し入れが自由に出来る（鍵を掛けない）。
かかりつけ医で診察を受けていると思える雰囲気を作る。
施設にいると思うのではなく、今、一期一会の気持ちを持つ。
活動を承認し、お礼を言う。出来る活動を大切に作る。
丁寧な言葉使いをする。

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。

- ・トイレが分からずウロウロしている。「どうしましたか。」「トイレはどちらでしたか。」「こちらですよ。」入り口まで行くと、「あ、わかりました。」「ご心配かけました。ありがとうございます。」とトイレに入っていく。
- ・施設内の運動会に出席し、昼過ぎになると落ち着かない。「どうしたの。」「私、孫を保育園に迎えに行かないといけないんです。ここはどこですか？」場所を教えても、「ここに来ては困ります。帰して下さい。」「わかりました。ご家族に連絡してお迎えに行ってもらえるか聞いてきましょう。」「お願いします。」しばらくして「ご家族に連絡が取れてお迎えに行かれますよ。」と言うと、「迎えに行くと行っていませんか。」と確認をして、「ありがとうございます。」と穏やかな表情になり、落ち着く。入浴を拒否する場面で、「他人に入れ入れと言われなくても自分で入れます。」と険しい表情で言う。「今日のご自宅のお風呂を修理されているのでご主人がこちらでとわれています。」と言うと、納得して入浴出来る。

【質問】

トイレの場所が分からないことや、保育園のお迎えに行かなくてはいけないと思っていることから、Aさんはどのような「時」を過ごしていると思いますか？

【回答】

自分の家において、日々の暮らしが存在していると思っている。しかし、今の場所が、同じ施設内でも変わると不安になる。

日々の暮らしの中の時間の認識が出来ているのではないか。夕方になると、「主人が帰ってきます。夕食を作らないと。」「風呂は毎日家で夜に入っています。」などの言葉が聞かれる。

【質問】

スタッフがかけている言葉で納得したり、穏やかになったりしていますが、それらのことについてスタッフ同士ではどのような話し合いをしているのでしょうか？

【回答】

他の方の世話をやめさせたり、批判をしたりする場面でのケアの方法のうち、よい対応で拒否を回避出来たら、皆で共有する。

能力を超える場合は、「一緒にしましょう。」「大丈夫ですか？」等の声を掛ける。
感謝の言葉を口にするのを忘れない。

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。

- ・ 施設内での生活では、主婦として一人の人間として自分の考えていること、思っていることが出来ない。夕食時間や夫の帰宅時間になっても世話ができない。出口がない。帰れない。
- ・ 今まで自分のしていた、日々の生活の自由がない。持ち物の管理や整理が出来ない。
- ・ 自分の人格や人柄を理解されていないと思っている。

【質問】

施設での生活の中で、Aさんが楽しみや喜びなどを見つけたり、表現したりすることはありますか？

【回答】

他の利用者の世話をしているときはとても穏やかで安心の表情が見られる。

医師の回診時には、「大丈夫ですか。」と尋ね、「大丈夫です。」と言われると、「ありがとうございます。」と答える。

起床時に起きていないときに、「お食事が来ますので食堂へどうぞ。」と言うと、「ご親切にありがとうございます。」と着替えて食事に出て来る。(着替えの衣類はタンスの上にきちんとそろえてある)

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？

- ・ 「私はなんでも出来ます。他人の世話にはなりません。」と日々言っている。自分で出来ることをあれこれと指示されることを嫌い、不安に思っている反面、他の利用者から、「おばちゃん靴を履かせて。」と言われると、きちんと靴を履かせてあげたり、「寒いから。」と布団を掛ける等の行動が出来る。Aさんを認めること。

【質問】

他の利用者に対してのことなど、できる力もたくさん持っているようですが、その力に注目してみると、Aさんを認めるということはどのようなこととして考えられますか？

【回答】

Aさんの現役時代の生活を知ること。言葉づかいや他者への気配りの仕方などを総合的に考えた時に、Aさんの世界と介護者の世界のギャップを埋めるためのケアが必要であるが、介護者が内的世界を受け入れてケアを考えることが、Aさんにとって“居心地のよい場所”になるのでは、と思う。

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。

- ・自然にふれあう機会を作る...四季折々の外出等。

【質問】

外出したことをどのようにして日常の関わりに生かしていこうと考えていますか？

【回答】

季節感を感じてもらうことで、生きていることを実感してもらいたい。関わっていること、存在感の確認。話題作り。Aさんが何を感じているかを知る。

- ・自主性を尊重し、大切にすること。...他の利用者の世話の場面には、「ありがとう。」「すみません。」等、感謝やお礼の言葉をかける。
- ・Aさんときちんと向き合う。

【質問】

Aさんと向き合うということについて、最初に取り組みようとしているイメージはどのようなことですか。

【回答】

利用者としてではなく、Aさんと私の関係作り。

- ・聞かれたこと、「トイレは何処ですか。」「これを持って行くんですか。」等にはきちんと答える。
- ・介護者全員で人格を尊重した言葉づかいをする。
- ・ケアの統一。

【質問】

Aさんに対する言葉づかいを考えるときに、人格を尊重することを大切にしていますが、例えばそれはどのような言葉づかいだと考えていますか？

【回答】

Aさんに日々接していると、どんな言葉づかいをすればよいか自然と分かり、Aさんの人格を傷つけない言葉づかいを心がけている。

【質問】

ケアの統一を図るために、他のスタッフには、どのようなことを中心に考えながらAさんのことを伝えようと考えていますか？

【回答】

日々の生活の中で、Aさんの喜びや笑顔が見られる、世話をしている時の様子などを申し送り時等に伝えて、介護者の共有感や達成感を持つように指導をしている。
介護者が感謝していることを適切な場面や言葉を持って伝える。

- ・施設内で自分ができることを、自分で出来る環境を整える。

【質問】

自分で出来ることをしてもらおうことで、Aさんはどのように変わっていくと思いますか？

【回答】

日々の生活にハリが見られるようになり、責任感が生まれている。過去の自分を取り戻しているかに見える。

【質問】

自分でできることを支える環境とは、どのようなイメージで考えていますか？

【回答】

自分の思いどおりに活動できる。指示や命令を受けない。活動の安全をひそやかに見守り、適切な手助けをする。

【全般的な質問】

プライドが高く、たたずまいもきちんとしているというAさんの介護拒否には、どのような理由があるのか、それを知ろうとすることから始め、一貫してAさんの気持ちをいつも考えながら自分達には何ができるのかということまで深く考えていることが伝わってきました。

中でも、スタッフ全員で取り組むということについて、改めて考えたことや気づいたことなどはありましたか？

【回答】

このたびの事例に取り組んでみて改めてAさんの対応を再認識しました。言葉一つひとつがとても大切で、入浴は出来てもシャンプーは嫌がってしないことなどを、カンファレンスまで知らなかったり、体重減少が見られているのに検査結果のみにとらわれていたり、Aさんが元気であることに、細部までの心づかいの必要性を改めて感じています。今がベストではないことをいつも考えていたいと思います。改めて、よい情報を共有できる環境をスタッフ間に根づかせる必要性を感じています。

今朝は、ちゃんと身繕いをしてテーブルに座っているAさんに、「おはようございます。」と声をかけると、「御世話になります。今日も一日よろしくお願いします。」と言っています。「心地良い、安心」と感じてもらう日々を過ごしていただけるケアを、これからも目指したいと思います。

（助言者の考察）

スタッフの皆さんは言葉をととても大切にし、更にそれを一つひとつ検討しながら本人との関わりをしっかりと積み重ねていました。また、一期一会の気持ちを持ちながら、できる活動を大切にするなど、できることに焦点をあてることで本人の存在をよりわかりやすい形で認めていこうという具体的な関わりも行われています。更には、本人の場所や時間などに関する認識具合も把握しながら、現実とのギャップについて考え、そこで存在するケアについては、内的世界を受け入れて考えることが本人にとって「居心地のよい場所」になるのではと考えています。このような関わりの方を、思考展開シートにも記載しているように、具体的な事柄として日々生かしていることがとてもよく伝わってきました。

このように、チームで共通したケアを行うには、言葉づかい一つをとってみても、より具体的にできることが大切なのだ学ぶことができたと共に、決してそのことが単なるマニュアルとなってしまうのではなく、その瞬間、瞬間で変わるものだという事も、しっかりと理解され共有されているのだと思いました。多忙な毎日の中で、聞き逃したり見逃したりしがちなことに耳を澄まし、目を凝らしていると、この事例のように毎日が新しい発見になり、本人と共に次の一歩が踏み出せるのだということを見せてくれる貴重な事例となりました。