

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。

- ・ Aさんはサービスの必要性を感じておらず、納得できずに利用している。
- ・ 通いに来てても混乱してすぐに帰りたがり落ち着いて過ごすことができない。

【質問】

地域を担当する小規模多機能型居宅介護において、自分のことを「利用者ではない」と主張する高齢男性を支え続けることはとても大変だと思います。帰宅願望が出る場合、その訴えはどれぐらいの時間続くのでしょうか？

【回答】

初めの頃は来所して1時間程は納得できずに興奮していました。昼食後の12:30から1時間程度、午後は15時～16時の間の1時間は帰りのことばかり気にしています。

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。

- ・ 利用を納得したうえで、楽しみを見つけて落ち着いて過ごして欲しい。

【質問】

HDS-Rが3点の利用者が納得してサービスを受けるのはかなり困難なことだと思います。何かのきっかけでAさんが穏やかに過ごす場面があるとすれば、どのような時に落ち着いていましたか？

【回答】

連絡帳や新聞紙折り等を頼んだときや、施設周辺の散歩に出かけた時は落ち着いていました。頼まれ事（紙折り等の手作業）があると、引き受けて真面目に取り組んでくれます。

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)。

- ・ まずは本人の話を傾聴することで精神の安定を図る。
- ・ 何か本人が熱中出来ることに取り組んでもらう。

【質問】

具体的にはどのようなことに対して興味を示し、熱中したのでしょうか？

【回答】

連絡帳折り、新聞紙折り、畑仕事、買い物の付き添い。

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。

- ・「私はなぜここへ来ているんですか？誰が勝手に決めたんですか？私は聞いていない。」とサービス利用を納得できていない。
- ・「いつ帰るんですか？家に帰るので電話帳を貸して下さい。」と何度も職員に尋ね、落ち着きなく帰宅願望が聞かれる。
- ・本人には「役に立つことをしたい」「気の向くままに歩きたい」との思いがある。

【質問】

これほどデイサービスを利用していることを理解せず、帰宅しようとしたのであれば、職員の皆さんはAさんを止めるのに心身ともに疲れたことでしょう。「役に立つことをしたい」、「ここは自分の来るべきところではない」と思うAさんの気持ちを考えて職員の皆さんが心がけた「対応の仕方」や「声のかけ方」があれば教えてください。

【回答】

以前、居宅サービスのデイサービスを利用していたため、まずは場所が変わることでの混乱を無くすために、妻と職員間での声掛け、対応の統一を図りました。

新しいサービスを利用するというよりは、「前の職場(デイサービス)が内装工事に入るために、場所が変わっただけ」ということにしました。

本人から聞かれるとき以外は、以前のデイサービスの名前で通し、職員からは小規模多機能施設の固有名称(名前)は出さないようにしました。

妻から「細かい説明は理解できず、混乱の原因になりやすいので、質問には簡単に答えるだけでいい」とのアドバイスがあり、本人に合わせた応答を心がけました。

利用2回目のとき、本人の理解が得られず、興奮状態が続いていたため、徐々に慣れてもらうという目的で昼食後に帰宅してもらいました。

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。

- ・気の向くままに外に出たいが一人で出かけられずストレスの原因となっている。
- ・何もすること(仕事)がないので過ごしてられない。
- ・デイサービスに来ることは本人にとって非日常であり、いつもの場所で何をするかわからない状況が混乱の原因となっている。

【質問】

(Aさんからすると)このような状況であれば、デイサービスを利用しにくいでしょうね。Aさんの側に立ってデイサービスを受け入れるために活用できることは何かありますか？

【回答】

買い物や散歩、施設周辺の掃除や畑での作業など、事業所の活動を通し、Aさんと一緒に気軽に外に出かけられるようにする。

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、どんなことだと思えますか？

- ・自分は「お年寄り・利用者」ではないと思っている。
- ・デイサービスに来てリハビリテーションやレクリエーションなどの余暇とは違った仕事や役立つことがしたい。
- ・気の向くままに外に出たい。
- ・自分の日課を知っていたい。

【質問】

Aさんがこれらの気持ちを抑えて落ち着いたことがあれば、それはどのような時ですか？

【回答】

頼まれた作業を行っているとき、大好きなコーヒーを飲んでいるとき。

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書き出してみましょう。

- ・「散歩に行きたい」との訴えが聞かれた時は、いつでも外の空気を吸うことができるとしてもらえよう一緒に出かける機会を作る。
- ・「仕事に来ている」という環境を作り、本人に役割を持ってもらう（連絡帳・新聞紙折り、買い物など）。
- ・本人の不安、混乱を少しでも防げるよう、1日のスケジュールを書いたものを作る。
- ・不安や疑問が出たらその都度対応し、不安の解消を図る。
- ・妻に電話をしたいとの訴えが聞かれたら、妻にも協力をしてもらい、話をしてもらう環境を作る。

【質問】

Aさんの納得を得るためにとても具体的な提案ですね。その分、職員の皆さんの負担が増えるかも知れませんが、それでもなお、あなたがAさんにこれほど対応してあげたいと望む動機はどこから来るのでしょうか？

【回答】

「役に立つことをしたい」との思いを持っており、何か作業を終えた後にお礼を言うと、とても嬉しそう表情をします。その笑顔を見ると、頼られることで生きがいを感じているのだと実感しました。生きる意欲を維持させてあげたい、少しでも納得してサービスを利用し、楽しい生活を送って欲しいと望んでいます。

(助言者の考察)

事例提供者は「自分が気づくことのなかった視点」で質問されていることに気づいたと述べています。しかしそれは、自分の「未熟さ」からととらえるのではなく、「こんな考え方もあるのか」と改めて思ったようです。

デイサービスから小規模多機能に移ったAさんが、まだ、そこを自分の居場所として受け入れていない時の支援に苦心している姿が映し出されています。それでもAさんが普段から言っている、「人の役に立ちたい」との言葉を大切にたらし、日々のケアの中にその人の役割を見つけようとしています。

連絡の際に事例提供者はAさんにずっと沿ってきたわけではなく、前のところ(デイサービス)から自分が担当している小規模多機能を利用するようになるまでの、細かな情報がないことがわかりました。事例提供者がAさんの状況や状態像を見続けてきたのではないだけに、事例提供者が努力しながらAさんの役割や気持ちを大切にしようとしていることがわかります。

このような場合に最も必要なことは、やはりサービス担当が変わる際にも、一貫してその人を見守り続け、新しく担当になった人にこれまでのことを情報提供できるシステムではないかと思えます。