

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事、負担に感じている事等を具体的に書いてください。

- ・お茶や排泄などの訴えが頻繁にあり、対応しても訴えが止まない。他の利用者の対応がしたくてもAさんに叫ばれる為、他の利用者の対応が遅れてしまい、他の利用者に申し訳なく思う。

【質問】

頻繁な訴えの中で、どのような内容が一番多いですか？

【回答】

排泄の訴えが一番多く「おしっこ -。」と大きな声で叫びます。

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。

- ・職員が傍にいないと訴えがエスカレートする為、職員が用事で離れる間の少しの時間でも、訴えを減らして欲しい。訴えの声が他の利用者のストレスになっている為、訴えの声のトーンを低くして欲しい。
- ・職員だけではなく、他の利用者との交流を楽しんで欲しい。

【質問】

職員が傍にいる時は訴えはなく、落ち着いていますか？

【回答】

職員がそばにいてAさんと向き合って話しているときは、落ち着いて様々な話をする事ができます。

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)。

- ・他の利用者がまわりにいる事や、職員が今は手が離せないことを説明すると、そのときは納得してくれるので、Aさんの訴えに対応出来ない理由をきちんと説明する。
Aさんとの時間が取れる時は、Aさんと話をする時間を作り、Aさんの不安に思っていることを聞く。

【質問】

人によって、本人の態度や様子が変化することはありますか？

【回答】

職員に対して態度の変化はあまり見られませんが、特別好んでいる男性職員がいます。

【質問】

不安に思っていることを聞きましたか、どのようなことですか？

【回答】

不安に思うことは特にはないようでしたが、一度家のお金のことを心配するような発言がありました。

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。

- ・「お茶。」「おしっこ。」「助けてください。」など、広いホールに響き渡るくらいの大きな声で叫ぶ。
- ・左右の足を上下に動かし、不安そうに叫ぶ。
- ・訴えが解消されない場合は、声がさらに大きくなり、顔もこわばってくる。

【質問】

どのくらい前からサービスを利用していますか？利用当初と何か変化が見られますか？

【回答】

サービス利用開始は1年半ほど前になります。その頃は歩行が可能で、排泄の訴えは頻繁でしたが自分でトイレに行くことが出来、現在のように叫ぶ事はありませんでした。その後、骨折で入院し、退院して利用再開になったときには、パニックが続く状態となっていました。

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よう。

- ・障害による不安が大きく、常に不安を感じている。Aさんが過ごすホールは視野が定まらない状態で、周りのざわざわした音が良く聞こえる為、さらに不安をあおるような環境であると思われる。
- ・不安定膀胱のため尿意が頻繁にあるが、その都度トイレに行くことが出来ず、尿意が残ったまま待たされている状態が、本人のパニック状態につながっている。
- ・本人は自宅での生活を希望しており、自宅では娘と夫が一生懸命介護してくれていたこともあり、家族のいない場所で過ごすことによって不安が起こっていることも考えられる。

【質問】

障害の影響が予測される不安について、何かした工夫はありますか？

【回答】

ざわわわして人がいっぱいいるホールは、本人にとって精神的な負担が大きいと考え、静かな空間でテレビを見る時間や、居室での休養の時間を取り入れるようにしました。そのような状況でも訴えを叫ぶときはありましたが、その都度職員が対応しました。

【質問】

自宅でも同じような、訴えや不安の様子が見られますか？

【回答】

自宅でも訴えはあるようで、近所から虐待ではないかと言われることがあったようです。

【質問】

泌尿器科の受診はしていますか？

【回答】

受診は内科のみの受診で、頻繁な尿意を改善する薬を服用しています。

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、どんな事だと思いますか？

- ・不安が大きいため、傍に誰かにいてほしい。訴えにはすぐに対応してほしい。
- ・自宅で家族と生活したい。

【質問】

誰が一番、傍にいてほしいとっていますか？

【回答】

娘だと思います。

【質問】

現在、何のサービスを利用中ですか？（在宅での生活を継続している？）

【回答】

月曜日と土曜日はデイサービス利用で、火曜日から金曜日はショートステイを利用しています。日曜日は自宅で過ごすが、ショートステイを延長し10日間ほど自宅に帰れないときもあります。

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。

- ・本人の落ち着けるプライベートな空間で、職員や家族との会話の時間を持つことで、常にある不安な気持ちから開放される時間を作る。

【全般的な質問】

思考展開シートを用いて、改めて事例の検証をする中で、何か気づいたことはありましたか？

【回答】

多角的な視点から、課題の整理が出来たことがとてもよかったと思う。結果として、何となくアバウトだった視点から、より詳細に客観性を持って集約を図ることができた。また担当者のみではなく、改めて意見を集約して分析を進める過程において、組織として考えを共有し、ケアの統一が以前より図れるようになったと感じている。

(助言者の考察)

同じ訴えを大きな声で何度も叫ぶAさんに対して、他の利用者からの苦情や、訴えの多いAさんとの関わり自体が、他の利用者よりも優先されてしまう不平等性に葛藤しながらも、一生懸命に関わり、在宅サービスを支えている様子がよく伝わりました。

その中で、B P S Dの背景について考察するにあたり、本人の視覚障害や骨折後の退院である状況等から、関係する不安を察知し、その上で職員の頻回な関わりが段階的に必要であること、またホールで過ごすことで不安を助長している様子に気づきました。静かな空間を提供したり、休養の時間を取り入れるなど環境面への配慮も行い、現在は落ち着いて過ごされているとの話を伺いました。

時に、B P S D自体が、周りの利用者や職員、家族との関係性を悪くさせてしまう状況を踏まえると、落ち着いて過ごしてもらった結果ばかりを焦り、援助者自身がその行動のみに目を奪われることも少なくないと思います。そういった中で、本人の言葉や行動を客観的に見つめ、身体面（疾病・障害）や環境などの視点から原因を分析して、その原因を一つずつ取り除いていったように感じました。またシートを用いた分析の中で、組織としてケアの統一が図れ、本人の様子もこれまで以上に落ち着いてこられたとのご意見を頂くことができました。