

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。

- ・全てに対して自分が中心になっているため、他の方の行動（軽作業の方法や食事席の指摘）を強く批判することにより、他利用者が萎縮する。
- ・利用者同士のトラブルになった場合に、怒っている方と怒られている方で、まずどちらを優先的に対応すべきか。

【質問】

Aさんが怒ったときにとる行動は、言葉で威嚇する以外にどのようなものがありますか？また、それに応じる他の利用者の行動は具体的にはどのようなものですか？

【回答】

言葉以外にはみられないが、表情が険しい。他利用者の行動については、Aさんに言い返す人はあまりいない。

認知症が重度の方は、言われる前後で変化はなく、同様な行動が続いている。それ以外の方は、その場面を離れることが多い。

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。

- ・他者の行動について批判せずに一緒に過ごしてもらいたい。

【質問】

認知症を発症する前のAさんの人付き合いの特徴や、暮らしの中での近所付き合いや他者交流などはどのようなものだったのでしょうか？

【回答】

外へ出ているいろいろな仕事をして、交流も多かったと思われる。また仕事を辞めてからも老人クラブに参加していた。

- ・特技の洋裁を通して、やりがいや他者との交流を図ってもらいたい。

【質問】

現在のAさんの裁縫の実行能力はどの程度が保たれていて、どのような点で援助が必要だと考えますか？

【回答】

準備をすれば、簡単な繕い物や刺し子などは職員より上手に縫う。

【質問】

Aさんが「やりがい」を感じる場面（ポイント）はどのような場面（ポイント）だと考えますか？（裁縫やそれ以外の具体的な活動内容や周囲からの言葉かけなどの特徴があれば教えてください。）

**【回答】**

たたみ物をお願いすると快く引き受けてくれる場面もあるが、「何でしなければならないか。」と拒否することもあり、そのような作業を好んでいるのかは不明。団体での活動は好まない様子で、レクリエーションなどには参加せず、組紐や刺し子のような本人の特技を生かした個別の関わりが良好。

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)

- ・トラブルがみられた時は即座に仲介に入る。
- ・トラブルを未然に防ぐために、食事席への配慮。

**【質問】**

トラブルが起こりやすい対象者やそうでない対象者の特徴、トラブルが起こりやすい時間帯、場所、など状況的に見たときの特徴はありますか？

**【回答】**

時間帯についてはまちまちである。自分の食事席に他者が座っていることを発見すると怒鳴り声を上げてトラブルになる。

- ・縫い物をしてもらうことをケアプランに組み込む。

**【質問】**

ケアプランに取り込んだときには、どれくらいの職員が関わり、関わった時の情報をどのようにモニタリングを行い共有していくのか、予定があれば教えてください。

**【回答】**

作業療法士を中心にメニューを組んでもらい、最初は作業療法士からきっかけ作りをして、週に何度か介護スタッフが働きかけるようにしたい。

情報の共有については特記事項があればミーティングでの報告・検討を行い、通常はパソコンに記録をしていくが、特記事項がなければ関わらない職員が記録を確認することはない。

**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。

- ・他者が自分の決めた席に座ると、「何をするんだ！私の場所だ。」と怒鳴り声を上げてしまう。
- ・たたみ物のやり方が違うと「そうじゃない。」と強い口調で言う。

**【質問】**

「何をするんだ！私の場所だ。」「そうじゃない。」と怒鳴っているときのAさんの思いはどのようなものだと想像しますか？また、そのことについて、他の職員との話し合いが持たれたことはありますか？

**【回答】**

ずっと外で仕事をしてきた方のため、仕事の出来具合などをきちんと意識していた方かもしれない。Aさんは丁寧な作業をするため、他の方の行動ややり方が思うようでないと、批判するのではないかと思われる。

そのような場面にならないようにカンファレンスは行ったが、Aさんの思いについては話し合ったことはない。

## 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。

- ・自分の方法や行動は正しいとっていて、もともと几帳面な性格のため、他者の間違いに対して厳しい面がある。

### 【質問】

Aさんが取り決めているルール（軽作業の方法や食事の席など）について、そのことにこだわる理由は、どのようなことが考えられますか？

### 【回答】

もともと外に出て仕事をする機会が多かった方のため、その集団の決まり事を守って働いていたのではないか。

### 【質問】

この場面に限らず、Aさんが今置かれている状況での不安や、いらいらする状況は何かありませんか？  
例えば、過ごしている場所がいつもやかましいとか、Aさんの生活の中で大切にしてきたことができない状態であるといったことで思い当たることはありませんか？

### 【回答】

自分のすぐ隣で騒がしい様子があれば怒るが、自分に直接関係なければ冷やかな視線は送るものの、声を荒げることはない。

## 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、どんな事だと思えますか？

- ・Aさんは特に困っていること、求めていることはないと思うが、他者が間違っただこと、変わったことをすると批判してしまう。

### 【質問】

Aさんにとっての理想の環境（状況）はどのようなものだと思いますか？

### 【回答】

周りの人も決まり事（本人にとっての）を守り、自分と同じように行動すること。

## 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。

- ・他者との交流は好まないため、個別の作業や一つの作品作り（得意な手芸を生かして）行っていく。
- ・Aさんと比較的、気の合う方々で作業をしてもらい、少しずつ交流場面を増やしていく。

**【質問】**

Aさんにとって作品作りの意味づけは何であると考えていますか？具体的な活動になると、どのような場所（空間的環境）で、誰が、何を、どのように、進めるとAさんにとって意味のあるものになると思いますか？（やりがいにつながるとは思いますか？）

**【回答】**

一つの作品を継続して作ることで、品物が完成し達成感が出てくるのではないかと。いつも座っている食事のテーブルで、少人数にて顔馴染みの方と行うことが望ましい。

**【質問】**

Aさんと比較的気の合う方々はどのような方で、どのように交流をすれはうまく行くと考えますか？

**【回答】**

Aさんは同じテーブルに座る方の顔は覚えているため、なるべく同じ方々との交流する場面をふやしていく。

**【全般的な質問】**

事例検討に取り組んで、あなたの当初の思いとこれまでとは違った視点を入れてAさんを見た後では、Aさんに対する見方やケアの方向性に何か違いがありましたか？

違いがあるとすればそれは、どのような点でしたか？

**【回答】**

どうして怒るのかということをも単純に考えていたため、これからいろいろな側面からのアプローチが行えるのではないかと考えている。

**（助言者の考察）**

当事例は、どこでも起こりそうな、「場所を巡っての利用者同士のトラブル」の事例でした。提供者の方は、利用者がそれぞれに傷つかないように心を砕いています。施設などの集団生活ではこのようなトラブルはつきものともいえるのではないのでしょうか。

課題解決に向けた新たなアイデアについて、最後にコメントがあります、「いろいろな側面からのアプローチ」については、現段階ではまず、早急に対処しなければならない点と、課題の解決のために時間をかけなければならない点の整理が必要かと思えます。

たとえば、誰かがトラブルによって怪我をする危険性がある場合などは、早急に物理的な策を講じなければならないかもしれません。そのためには、Aさんが決めた「自分の席」に座ってしまいやすい人を特定することはできないか？本当に転倒などの事故につながらないのか？など、危険という点からの状況の分析が必要になるでしょう。状況報告をみんなで積み上げれば、当面の事故の回避はできるかと思えます。タイムレコードなどを活用し、みんなで少しずつ書き込んでみると、見えなかった情報がはっきりするかもしれません。

一方、時間をかけながら取り組むべき点としては、本人の性格的な点から生じた課題なのか、認知症による症状なのかを掘り下げて知っていくことではないのでしょうか。

極端に言えば、「健常な高齢者でも集団生活が苦手な人もいます。みんなで生活している以上トラブルはつきもの。」「もともと几帳面でもいい加減な事をするのが我慢ならない。これは、むしろ本人の能力である。」と180度視点を変えると、この課題そのものが「認知症によるものなのか、性格なのか」「損なわれたものなのか、維持されているものなのか」どちらとも判断つきかねるような課題であると思えます。性格として、ずっと周りの方に強い影響力を持って生活してきた方であれば、周囲の人たちが自分の思い通りにならない事でいらいらすることもあるいは、仕事熱心な几帳面な方なら怒ってしまうかもしれません。そういう点では、確かに困っているのは本人や周りの方かもし

れませんが、それを何とかしようとして、一番困っているのは職員なのではないでしょうか。「本人にとっての課題は何なのか？」という点まで一旦戻って検討してみることも含めて、課題を再定義してはどうでしょうか？

蛇足かもしれませんが、注意点として付け加えるなら、この事例のような場合、「する側」「される側」といったように、善悪として状況を判断してしまいがちですが、いわれのないことで攻撃を受ける周りの人と同様、(本人の主観としては)理不尽に自分の場所を侵されていて、あるいは仕事のルールを間違われて、本人もつらい思いをしているのかもしれない、という視点も併せて持つ必要があるかと思います。

活動については、こうしたケースでは気分転換のため目先を変えたり、友好的対人関係を広げるために、本人が得意とする活動を用いて課題の解決の一助にしようとするケースを一般的にも見受けまます。この場合気をつけたいのが、「その活動が本人にとってどのような意味を持つか。」という点かと思ひます。

作品作りを通して達成感を持つことは、本人にとって大変すばらしいことだと思ひますが、「本人にとっての達成感とは何なのか?」「どうすれば達成感が得られるのか?」「今回の課題の何に結びついているのか?」といった様々な設定が必要かと思ひます。トラブル回避のための時間つぶしとして活用される活動なら、活動が終わった瞬間からまたトラブルにつながると思ひられます。併せて検討することが望ましいと思ひます。