

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。

- ・最近、本人が突然怒り出すことが多くなり、怒った後の本人の様子が自分の殻にこもるように感じられる。

【質問】

どのような時に怒り出すことが多いですか？また、怒り出す頻度や時間等はわかりますか？

【回答】

特に決まった時間や場面はなく、同じ様に感じられる場面でも怒るときと怒らずにいる時とある。頻度に関しては、本人のストレスがたまってきたときや不安を強く感じている時に多く見られます。

【質問】

どのようなことから、自分の殻にこもるように感じるのですか？

【回答】

いつもの本人の様子から比べると、怒ってしまった後に気まずそうな様子になる、ずっと席を外してしまう、人と関わりたくないオーラを出す、関わらなくて済むような場所へ移動する。

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。

- ・もともと表情を顔に出す方ではなく、笑顔を見たことがないため、もっといろんな事が話し合えるようになりたい。

【質問】

Aさんは、職員との談笑を希望していると感じたことはありますか？

【回答】

一見、人との関わりを好むようには感じられないが、不動産関係の仕事や、町内会の仕事などをやっていた経緯を考えると、人に何かを教えたりすることは好きではないかと思い、きっかけを作ってみると話が進み、介護者側の間違っただ本人像であると感じられた。

関わりを深めていくうちに、本人が話したいと思うときには自ら進んでスタッフの側に来て話をするようになった。また、話をした後には心のつかえが取れたかのように表情が明るくなったり、笑顔が見られたりする。

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)

- ・まずは本人ときちんと向き合ってよく話し合う。

【質問】

話し合いの後で、Aさんが現状を希望していると訴えた場合、職員はどのように対応しようと考えますか？

**【回答】**

1度や2度だけの話し合いで、本人の心の奥の葛藤などが聞けるとは思っていない。現状を希望しているのなら、それが本人の本当の気持ちなのか、私たちに信頼せずに取り繕う言葉なのか、あるいは言わせてしまっている言葉なのか、チームでよく話し合う。本人がこうしたいという希望の言葉が出たなら、そこから掘り下げ、何故そう感じるのか、どうしたいのか、そのためにどうすればいいかを本人と話すことが必要と考える。

**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。

- ・自分がいつも座っている席に、他利用者が座っているのを見て「なんだおまえは。」と目を三角にし、顔を真っ赤にしながら怒鳴る。  
よく煙草を吸うが、本人から職員が預かって、吸いたいときに渡す方法をとっており、煙草を預かろうとした時に「いちいちうるせえんだよ。」と同じように目を三角にし、顔を真っ赤にしながら声を荒げた。

**【質問】**

どうしてタバコを預けなければならないか、本人は理解していますか？  
また、理解を促すような説明を、誰が、どのように、どんな点に注意しながらしていますか？

**【回答】**

たばこに関しては、デイを利用するとき「たばこが煙草と理解できない方も施設では暮らしており、食べてしまう事がある。大変申し訳ないが、皆さんの安全を確保するために煙草を預かる事を了承していただけないか。」と話してある。本人は「そりゃ大変だな。」と理解している。しかし、忘れてしまうこともあり、送迎時に毎回説明し、車の中で、あるいは玄関先で預かることにしている。その時の声かけは職員が共通理解のもとで行っている。

**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。

- ・人に馬鹿にされたくない。実は不安で仕方がない。必要な薬を飲んでいない。  
何かの片手間での対応はいや。

**【質問】**

片手間での対応を嫌がるAさんに配慮した関わりかたは、どのようなものであると感じていますか？

**【回答】**

きちんと本人と向き合い、尊重した接し方を望んでいる。

**【質問】**

不安の原因・要因について職員で検討し、ケアの方針を決めていますか？

**【回答】**

どんな気持ちも受け止める。その為に本人と話す時間を作る。その内容はチームで共有する。

## 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、どんな事だと思いますか？

- ・自分を利用者の一人としてではなく、一人の人間として接してほしい。

実は自分の中で、老いていく自分を受け入れられずにいる。きっかけがないと難しいため、誰かが自分と向き合って、真剣に話を聞いてほしい。

### 【質問】

老性自覚の受容に関する支援について、事業所ではどのように捉えていますか？

また、あなた自身はどのように捉えていますか？

### 【回答】

自分が老いていく過程で誰もが抱える悩みだと思っている。今回のこの事例の本人は、特に強く、受け入れられない自分と日々格闘している様子がうかがえます。現在のありのままの本人を受け止め、本人がこんな自分はいやだと思っている気持ちに対し、私達は今の本人を尊敬している事やそのままの本人を受け入れている事、大切に思っている事を伝えていくことが必要ではないかと感じているので、そのような対応を心掛けている。

## 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。

- ・本人の行動の意味を考えて声かけをする。伝えたいことはきちんと本人と向き合って伝える。どうしていいかわからないことがあるので、自尊心を傷つけずに教えて欲しい。本人の想いを聞き取る環境を作る。本人にあった役割を見つける。

### 【質問】

Aさんのニーズ（欲しいとは言わないけれど、本当は欲しているもの）とデマンド（欲しいと言うけど、本当は欲していないもの）の違いについてスタッフはどのように考えていますか？

### 【回答】

本題とはずれているかもしれないが、本当はデイに来るのは早いと思う気持ちもあるので、来たくないという気持ちもあると思うが、ここに来れば自分の存在価値を認めてくれる場所であり、『だから行きたい』になっていると思う。何事にも気持ちを持ち上げれば、『やってみようかな』という気持ちとなり、参加ができる。そこを支援している。ただ、選択の余地は必ず残し、押し付けにはならないように確認しながら行っている。何を思い感じているのかは人それぞれ違うため、言わせてしまった言葉にならないように心掛けることが大事と思っている。スタッフから、難しいという声は上がるが、本音を聞いた時はみんなで喜び、その喜びも共有している。

### 【全般的な質問】

事例検討に取り組んでいただきましたが、あなたの当初の思いと思考展開していただいた後では、どのようなことを新たに気づくことができましたか、また、何を再度確認することができましたか？

### 【回答】

どんな方でも「向き合う」ことが何よりも大切であると感じました。そこから生まれるものは、こち

らが意識していないことや新たな気づきに発展する事が多く、気をつけているつもりでも、介護者側の思い込みやわかったつもりがやはり存在し、何事も本人に聞く、確かめることが大切ではないかと思いました。この後、本人はデイサービスでの帰りの挨拶を利用者代表で行い、レクにも自己選択しながら参加し、笑顔も見られるようになりました。機嫌がいい時は、スタッフがいる事務所まで自ら話をしに来てくれたり、他者とのコミュニケーションや気遣いも見られ、本当は人を思いやる、守る気持ちが強い人であることが分かりました。老性自覚についてはまだまだですが、そのつど本人とゆっくり話をし、ありのままの本人でいいということ、言葉や態度で示すことにより、本人が安心するという繰り返しを行っています。ご本人に教えていただく事が多く、こうやって何でも乗り越えていこうと思っています。

#### (助言者の考察)

わたしたちは、利用者と「向き合う」ことによって、利用者の想いや悩みなど、多くのことに気づかされることがあります。課題解決のヒントも、しっかり利用者と「向き合う」ことで、解決策に結びつくことができます。そのことに、事例提供者は、このワークシートに記入するプロセスで気づいていただけたようです。そしてそのことは、「笑顔も見られるようになりました」「他者とのコミュニケーションや気遣いも見られ、本当は人を思いやる、守る気持ちが強い人であることが分かりました」「ご本人に教えていただく事が多く・・・」という全体にわたる質問への回答からも読み取ることができます。

今後は、<事例の状況>にある「普段は自分の感情を表情に表わすことはなく、その反面ちょっとしたことでかっとなりやすい」という面が、どうして最近顕著に表れるのか、この点についても、「向き合う」ことを大切にして客観的に検討し、課題解決を図っていただけることを期待します。