

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。

- ・その都度変わる本人の訴えや状態に、どう対応したらいいか分からなくなる。
- ・本人の思いがつかめず、どうしてあげればいいのか分からない。
- ・訴えが強いとき、職員が長時間ずっと側についていることが難しい。

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」になってほしいのですか。

- ・笑顔が見たい。
- ・他の利用者と一緒に過ごしたり、楽しんだりしてほしい。

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)。

- ・日々のかかわりの中で、関係をつくっていく。(職員、他の利用者)
- ・本人の言葉や状態から、その時々のおもいや気分を読み取る。
- ・本人にとっての「快」「不快」を知り、「快」の状態が少しでも多く見られるように働きかける。
- ・本人のしたいことを探求する。

【質問】

「関係をつくる」「したいことを探求する」について、具体的にどのようにするのですか？

【回答】

「関係をつくる」ために具体的にしていること

- ・一緒に過ごす時間をつくる。(散歩をしたり、側にいて話をしたりスキンシップを図ったり)
- ・家族が来たとき、スタッフも家族や本人と一緒に過ごす。
- ・スタッフ間でおのおのかかわり方や関係の持ち方について気づいたことなどを話し合い、良い関係を持つためにはどうしたらいいかを考える。

「したいことを探求する」ために具体的にしていること

- ・本人の訴えや行動、表情、状態などを見ながら、何を望んでいるのかを考える。
申し送り時やカンファレンスなどで、職員おのおのの気づきを出し合う。
- ・その時々のお自分達の対応に本人がどう反応したのか。(「快」？それとも「不快」？それはなぜかなど。)

【質問】

本人の言葉や状態に対するおもいや気分の捉え方について、スタッフの間ではどのように共有していますか？

【回答】

申し送り時に本人の状態や気づきを伝え合う。

【質問】

本人にとっての「快」は、どのような状態ですか？

【回答】

「楽になった。」「よかった。よかった。」という言葉や「夏も近づく八十八夜」という言葉（歌）が出るとき。

目尻が下がっているとき。

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。

- ・フロアにいるとき、「ここに来て。」「ここにいて。」など、目が合った人に大きな声で訴える。
- ・職員と一緒に歌ったり、話をしたりしていても、10分程すると「うるさい!」「だまれ!」「おまえに言ってない!」「あっちに行け!」と職員をはねのけたり、時には手を上げることもある。また、大声で叫んだり、物をたたいたり、足踏みしたり、興奮状態になったりすることもある。
- ・フロアで人が話したり、動いたりしているときに、「助けて。」「分からなくなった。」「どこにいたらいいの?」などの訴えがある。
- ・トイレ介助時や入浴時、「お母さんに怒られる。」「やめて!」「放っておいて!」などの言葉が出て、抵抗がある。

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。

- ・何をどうしていいのか分からず、何をしたらいいのか分からず、不安の中で暮らしている。
- ・その時々環境(モノ・人・雰囲気)や状況の変化が、本人に不安や不快、混乱を生じさせている。
- ・本人に向き合う職員の姿勢や態度、かかわり方が「快」「不快」「安心」「不安」をもたらしている。

【質問】

具体的に、どんな環境や状況の変化なのでしょう？

【回答】

本人のいる場がザワザワしていたり、バタバタしていたりするとき。

見慣れない人が来たとき。

一度にいろいろなことを言われたり、急に話し掛けられたり、本人が理解しづらい言葉で話し掛けられたりしたとき。

【質問】

スタッフの対応で本人の状態や様子に変化しているなら、どんな対応が「快」と「安心」を提供できる対応なのでしょう？

【回答】

- ・本人が理解しやすいように言葉を掛ける。
例：「あそこに座りましょうか。」と言うのではなく、「この椅子に座りましょうか。」「ご飯を食べましょう。」と言うのではなく、「この煮物はおいしいですよ。」と器を本人の前に置いて勧めるなど。
- ・スタッフの本人に対する向き合い方や態度によって「快」「不快」に分かれる。
本人の思いを知ろう、汲み取ろうと思ってかかわるスタッフには、「快」の反応が見られる。

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？

- ・何をどうしていいかわからず、説明されても何を言っているのかわからない。分かるように丁寧に伝えてほしい。
- ・私が不安なときや困っているときに、安心できるように優しくかかわってほしい。
- ・私が安心していられる場所を考えてほしい。

【質問】

「わかるように丁寧に伝える」には、どのようにしたらいいのでしょうか？

【回答】

一つひとつ、本人が分かるように伝える。

「立つ」「座る」「これを食べましょう」「手を洗いましょう」など、はっきりとすることを伝える。

【質問】

例えば、「安心していられる場所」を具体的に挙げてみて下さい。

【回答】

横になれる場所（居室のベッド、フロアのソファなど）。

場所だけではなく、状況も大切。

例：横になっているとき、頭から毛布をかぶる。食事のとき、職員が左側に座る。

不安になったときにギュッと抱きしめられるものがある（主に人）。

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。

- ・Aさんの過ごす場所を見直し、一人掛け用の椅子を用意するなど、Aさんが自分で好きなときに動けるように工夫する。
- ・Aさんが訴えるとき、誰に何を訴えようとしているのかアセスメントをしっかり行い、声の掛け方やタイミングなどの良し悪しをスタッフ間で共有し合い、Aさんにとっての適切な対応について共通認識を図る。
- ・うまくAさんに伝わった言葉やジェスチャーなどをスタッフ間で情報交換し、本人にとって分かりやすく、安心できる環境を作っていく。

・大きな声を発するとき（椅子に座る、移動時、排泄時、階段昇降のとき）のかかわり方を見直し、本人が分かるような説明の仕方や間の取り方、タイミングなどを工夫しながら、Aさんが不快感や不安感、恐怖感を感じないように配慮する。

【質問】

本人にとって、一人掛け用の椅子の意味は何でしょうか？

【回答】

側に人がいると落ち着かないときが多く、一人でいるときの方が落ち着いている。

【質問】

本人は、人とのかかわりを求めていると思いますか？

【回答】

求めていると思う。

「おねえちゃん！」と人を呼ぶ。人がいること、応えてくれることを確認する。

「ここにいて！」「ここに座って！」「おねえちゃん大好き。」「おねえちゃんに会いたい。」と顔を合わせた人に言う。

（助言者の考察）

主治医とスタッフの間に信頼関係を築くことが大切です。特に、疾病や薬などの情報は、医師に相談することで適正な情報を得るだけでなく、家族にも適切に伝えることができます。また、スタッフが自ら提供しているケアに不安や疑問を持ったままでは、本人が安心してケアされる状態がつけられているとはいえないかもしれません。この事例では、「スタッフの対応力の差が本人の混乱を生んでいる」「まずはしっかり対応できるスタッフが側に行き、かかわる。他のスタッフは、その様子を見て参考にし、今後のかかわりに活かすように意識づけている」「サインに気づいているスタッフもいるが、他の利用者への対応もあり、後手になってしまうことが多い」など、スタッフ間で対応に差があるといえます。その差を今後どのようになくし、統一したケアをどのように行っていくのかを考える必要があるのではないのでしょうか。統一したケアは本人の心の安定につながります。ばらばらな対応では混乱を生み、不安を強めてしまいます。本人の小さな変化にも気づき対応しているようですので、今後はその変化への対応でうまくいったこと、うまくいかなかったこと、工夫できることなどを整理して、できる限り統一したケアになるよう配慮することが不可欠ではないのでしょうか。

さらに、目尻が下がっていると快の感情であると思っているように、スタッフが表情から感情を推測していることが分かります。表情をよく見ていることは素晴らしいことです。忙しいときは向き合って話すことがおろそかになりがちですが、表情の変化や本人のサインに気づくためには、表情や態度を見ることが大切です。人と一緒にいたい気持ちと、一人で落ち着いていたい気持ちの両方が、極端に表れるときがあるようですが、そのときの状況を整理してみると、気づいていなかったことに気づけるかもしれません。