

異性介助に対しての拒否から学んだこと

～利用者様の気持ちとは何か～

医療法人 健生会 リハビリタウンくじ
介護福祉士 ○久保亘 鈴木奈々江 菊地真理子 中川幸子 坂田絵里奈
看護師 阿部千賀子

【はじめに】

当施設は『「利用者様の尊厳を尊重し安心安全で質の高いサービス」を提供する』を基本理念とし、日々利用者様に質の高い介護を提供出来るよう努めている。今回、業務の忙しさから職員の思い込みが優先され基本理念が置き忘れられ、「利用者様の尊厳を尊重」ということは何かを改めて捉えなおした事例を報告する。

【事例紹介】

S氏 女性 87歳

症例 アルツハイマー型認知症

備考 男性嫌い(もともとの性格なのか認知症による異性嫌いなのかは不明)

【実施・考察】

実施前の状態

自分で出来る事が多いが認知症状の進行もあり物忘れや1つ1つの動作に対して声掛けが必要な状態。介助に対する拒否があり、特に男性職員からの身体介助(入浴・排便確認など)を嫌がる素振りがみられた。

入所して1ヵ月経過した頃、他利用者様や女性職員にユニット担当の男性職員(以下、「男性職員A」とする)に対する不満を訴えるようになった。偶然後ろを歩いていたことや見守りを行ったこと、電気のスイッチ操作の説明や排便確認のために訪室したことがS氏にとっては不快だった様子であった。ある日、突然男性職員Aに対して「後ろを付いてこないで!あんたに用は無いのだからこっちに来ないで!」と激怒されたため、男性職員Aが介助内容を説明し、そのときは落ちつかれた。しかし時間が経つと忘れ、同じようなことが繰り返された。

男性職員Aが根気強く丁寧に接し続けた結果、強い拒否や興奮することは少なくなったが、男性職員Aに対する拒否は全く無くなったわけではなく、時折拒否する姿がみられた。

男性職員Aに対する個人的な拒否反応も考えられることから、施設内での人事異動を試みてみたが、新たに配属された職員(以下「男性職員B」とする)に対しても男性職員Aと同様、S氏の拒否が強く介助がうまくいかなかった。更には話しかけた時点で身体を背け、居室に戻り施錠し閉じこもるようになり前任職員の時以上の拒否が現れ日常業務にも支障が出るようになった。

手法1) 様々な角度からのアプローチを行う。

毎日の日常業務にも支障が出始めていたため、本人とどう接したらうまくコミュニケーションを図れるのか様々な方法で試した。

- 1、 根気強く今まで通り接する→変わらず強い拒否あり。
- 2、 笑顔を絶やさず接する→変わらず拒否あり。
- 3、 介助内容を細かく説明する

→理解が難しいようで怪訝な表情をされ変わらず拒否される。

4、 本人が困っているような時に話しかけるようにする

→困ったことがあっても男性職員 B には頼ろうとせず。

以上の方法を試したものの本人との距離を縮めることは出来なかった。

男性職員 B と S 氏との関係は数ヶ月経過しても変わらず、本人が困っている時や本人から必要とされた時のみ接する状態が続いた。

手法 2) 利用者様の気持ちを正しく理解する。

ある日、男性職員 B が他女性利用者様と談笑していると S 氏が男性職員を他の女性利用者様の孫と勘違いすることがあった。その際の S 氏は穏やかに会話をされていたため、否定はせず、そのまま談笑をおこなった。これをきっかけに S 氏と会話をする際は他の女性利用者様を交えて関わるように努めた。

しばらくすると S 氏も職員に慣れ、安心したのか自ら男性職員 B に話しかけたりするようになり、逃げたりすることはなくなった。このことから S 氏は男性職員 B が嫌いなのではなく、見慣れない男性に突然 1 対 1 で話かけられ、嫌な思いをしたことがあるのではないかと、認知症状があるため、「この男の人は嫌だ」という感情だけが残ってしまったのではないかと考えられた。

そのため、男性職員 B は S 氏の表情や動きを観察し、拒否がありそうなどときには無理をせず時間をおいてから介助を行うようにした。

手法 3) ユニット内職員に協力してもらう。

ユニット内の女性職員や他の女性利用者様の協力もあり、コミュニケーションをとることについては問題がなくなった。身体介助に対しては若干の拒否があるものの以前のように毎回の強い拒否は見られなくなった。強い拒否がある場合には女性職員に対応を変えてもらうなど、現在ではスムーズに介助を行うことが出来ている。

【まとめ】

以前は心のどこかで利用者様に嫌がられても日々の仕事の忙しさから「自分が介助しなければいけない、他の職員や利用者様に迷惑をかけてはいけない」という考えがあったのかもしれない。

しかし今回の事例を通して『利用者様の気持ちとは何か』を考えることが出来た。

「あれがしたい、こうして欲しい」という気持ち、「男性が嫌い、苦手」という気持ちは介護者として尊重しなくてはならないと分かっているにもかかわらず「嫌われても仕事なのでしょうがない、嫌がられようが介助するしかない」と言い聞かせ利用者様の気持ちをおざなりにしていた。

「あれがしたい、こうして欲しい、この職員は嫌い、苦手」という気持ちは正当な感情であり尊重されなければいけないのだと今回改めて気づかされた。

【おわりに】

介護者の事情や考えを押し付けるのではなく、利用者様の考えを理解し尊重すること、どうしても自分一人で解決出来ない時は周りの職員、時には他利用者様の力をお借りするなどし緩和・解決に導いていく事が大切だと感じた。

最優先しなければならないのは利用者様の気持ちであると、改めて再確認できた事例であった。