職員Aさん のプロフィール

・２７歳、男性、介護福祉士。福祉大学を卒業後、現在の職場である特別養護老人ホームに就職して５年目になります。所属するユニットは、１０人の利用者がおり、アルツハイマー型認知症・レビー小体型認知症の診断がついた利用者が入居しています。
・Aさんの対応は穏やかで優しく、利用者に好かれています。業務や記録はそつなくこなし、時間内に終えることができているので、同じユニットの職員から頼りにされています。
・普段は丁寧に対応しているのですが、余裕がなくなると、表情や口調がきつくなることがみられます。
・業務を早く終わらせて、できるだけ多くの利用者と関わる時間を取ろうとするので、時間に余裕がある時も手早く介護を進める傾向があります。
・ケアが思うようにいかないことがあっても、自分なりに試行錯誤し頑張ります。しかし、施設内の勉強会には毎回参加し、勉強する意欲は感じられるが、個人で自主的に勉強する姿は見られません。また、よほど困らない限り先輩などに相談することはありません。

Aさんが行っている「食事・入浴・排泄等への介護」の状況

① 食事の介護

・配膳や下膳の際には「今日のお昼はハンバーグですよ。温かいうちにどうぞ」など、優しく声をかけている。
・おやつ提供時には、分け隔てなく利用者のヨーグルトのカップの蓋をはがし、お菓子の袋を開けてから利用者に渡している。
・食事介助の際には、利用者に話しかけながらケアを行い、隣のテーブルで、介助している職員とはたびたび話をしていることも多くみられる。
・周りをよく見ているのか手づかみで食べようとする利用者には「あー。気を付けて。お箸あるよ～。」と、声かけをしている。
・声をかけてもなかなか食べ始めようとせず、途中で、食べることを中断してしまう利用者に対しては、「食べないんですか。お手伝いしますね。」と優しい声掛けをし、食事を全介助で食べさせている姿を見かけることがある。

② 入浴の介護

・脱衣所では、職員が、それぞれの判断で、CD を選んで、音楽を流している。A さんは、最近の流行りの音楽を流している。
・入浴をよく嫌がるアルツハイマー型認知症の人とのやり取りでは、昨日は、『明日はいると言っていたよね。』と声をかけ、「そんなこといってないよ」と、言われても「いや。昨日はそう言っていましたよ」と、根気よく繰り返し説明を試みる姿がみられる。
・洗髪や洗身の時には、体の全面は、自分で洗ってもらうように声をかけているが、一律にボディソープを泡立て、背中を洗う。蛇口操作やシャワーでのお湯かけ等を介助している。身体を拭ける人には自分で行ってもらっている。
・重度のアルツハイマー型認知症の利用者 B さんは、脱衣所で、衣服を脱ぐのが嫌がるので、「ごめんね～。いやだよね～。と言いながら、結果的に無理やり脱がせることになってしまう場合が多い。
しかし、そんなに強く抵抗するわけではないので、A さん一人で対応できている。浴室ではほぼ全介助だが、浴槽を見ると、自分から入ることができるので、浴槽の出入り動作だけは見守りで行っている。衣服を着るときには、B さんは時々袖に腕を通して引っ張ったり、靴下を手渡すと、スッと履くこともあるが、ほとんどの場合できないので全介助で行っている。職員 A さんは B さんの介助について困っていて苦手意識を持っている。

③ 排泄の介護

・トイレの誘導の時には、利用者の席まで行き、直ぐに「〇〇さん、トイレに行きましょう」と呼び掛けている。多くの利用者は応じてくれるが、「さっき行ったからいいです。」と断られることもある。
・介助があれば歩ける利用者に「車いすで、トイレまで連れて行って」と頼まれた時には、「歩かないと足が弱っちゃいますよ。お手伝いしますから。一緒に行きましょう」と優しく促している。
・介助が必要な利用者に対しては一律に、トイレットペーパーをちぎって手渡したり水洗レバーを押す介助、手を洗う時には蛇口動作なども行っている。
・利用者 B さんは身体機能の障害はないが、様々な場面で、声をかけるのだが、B さんは、A 職員の声掛けに上手く理解してくれない。
便座の前まで誘導して「座ってください」と声をかけると、B さんは、「はい」と返事をするものの、座ろうとしないことが多い。

何度も声をかけても座らないので、時間が気になり少し強引に座らせてしまうことがほとんどの介助である。
B さんは A 職員の介助に対して「危ない・危ない」と怖がってしまう事が多い。

A 職員さんが行っている認知症の行動・心理症状（BPSD）への介護の状況

○幻視の人への介護

・庭いじりが好きだった利用者さんが、夕方中庭を眺めながら、「あそこに兵隊がいる。俺を狙っている。」と訴えてきたことに対して「兵隊がいるんですか、それは大変ですね」と、相手の想いをしっかりと受け止め、肯定メッセージを返している。
・再度「あそこに兵隊が潜んでいる。木の陰だ、間もなく夜になると攻めてくる」と話す E さんに「それは大変ですね。どこにいるんですか」と聞き、「中庭だ」と E さんが答えると、タオルをたたむ手は止めずに「窓には鍵をかけておきますから大丈夫ですよ」と、口調は優しく、安心してもらえるように対応している。
・E さんが「鍵くらいじゃだめだ。夜に突き破って攻めてくる」と引き続き訴えると、忙しそうにしながら、しぶしぶ「ここのカギは丈夫ですから、大丈夫ですよ。窓も丈夫ですから大丈夫です。それに兵隊なんか見えませんよ。見違いじゃないですか。」と手を止めずにカーテンを閉めて会話を終わらせてしまう。
・「なんでそのままにしておく。狙われているんだぞ。」と怒った表情の E さんに対して「だから大丈夫です。今はそんなことより、夕食に準備が遅れているんです。ご飯が食べられなくてもいいんですか。」ときつく答え、その後、E さんは別の職員に話すようになる。
・その日の記録には「夕方に兵隊がいるという幻視あり」と書かれていた。

○「家に帰りたい」と繰り返す人への介護

・日中は他の利用者とも楽しそうに談笑していた利用者 F さんが夕食前に「家に帰りたい」と言うと「帰宅したいんですね。では聞いてきますね」と伝え、その場を離れて様子を見ていることが多い。
・「家に帰ります」と再度訴えてきた F さんに「そうなんですね」では聞いてきますので、少々お持ちください」と答えてその場を離れ、その後、F さんが気が紛れるのを待つように話しかけないことが多い、
・「家に帰らなければ」と引き続き訴えてきた F さんに「なんでそんなに帰りたいんですか。家には誰もいませんよ」今日は泊まっていってください。」と、優しく伝え、F さんが困惑した表情になっていることがある。

・F さんが「なぜ帰さないんだ。俺を閉じ込める気か。帰らなきゃならないんだ。」と怒った表情で訴えてくると、「閉じ込めてなんかいませんよ。だから今日は無理なので、ここに泊まっていってください。さっき言いましたよね。」と、強めに答えることが多い。

・夜勤者には「夕方強めに帰宅願望があって大変だったのでよろしく」などと申し送りを行い、夜勤者に任せて早々に帰宅する。

・利用者 F さんは荷物をまとめて玄関に向かって「帰ります」と話し、歩かれることも見られはじめて来ていた。そんな状況になり始めた頃、職員 A さんはリーダーに以下の相談をしました。

「F さんが荷物をまとめて玄関まで行ってしまう時対応が上手くできず悩んでいるんです。

「　他の仕事が全然できないから、F さんを隔離した方がいいのではないでしょうか。」

「何か薬を処方してもらって落ち着いてもらえないでしょうか。」