

アセスメント(認知症のご利用者様の対応)

11/18(金)、11/21(月)2日間実施

入浴 9:30～

・入浴の順番が来た事を利用者へ伝え、脱衣所へ誘導。利用者が「トイレに行ってくる」と立ち上がる。Aさん「今行ってきましたよ」利「行ってない」Aさん「今行って戻ったばかりですよ」利「・・・」

Aさん⇒とてもやさしい口調。利⇒表情険しくなる

結局トイレへ誘導し、再度脱衣所へ誘導行っている。利「毎日入っているのに！こんな毎日頭洗ったら薄くなる」と不穏になられる。その後も、脱衣に時間を要する。利「足が冷たい」「家でお風呂に入ってる」と表情険しいままで発言あり。浴室にてシャワー温度確認の際も「こんな熱いのかかれない！」「冷たい！」等言われている。Aさんは終始、笑顔で優しく会話を行っている。洗身行い、浴槽に入る頃には、表情もどられる。

協力スタッフから聞き取り…実施にトイレに行かれていたため、事実をお伝えした。

・車椅子のご利用者様の入浴の際、他職員から、普段より拘縮が酷く、脱がせにくい、脱がせようとする痛み訴えがあり周りにある物を蹴ろうとされる。との事で、Aさんが呼ばれる。他職員の代わりに脱衣を行う。ご利用者様は痛みの訴えや蹴る行為はみられず、「おたくどこから？」と笑顔でAさんに話かけられている。結局全ての入浴介助はAさんが行う。

職員への聞きとり…交代してもらえたから他のご利用者様の対応へ向かった。

協力スタッフからの聞き取り…本人様が穏やかで痛みの訴えも減る事で負担軽減になるなら自分がした方がいいと思った。

トイレ

定時トイレ誘導

・トイレの声かけを行うと、ご利用者様は笑顔で、手と首を横に振られる。優しい口調で「朝も行っていないので行っときましょう」と声かけし誘導。誘導中も首を横に振られている。車椅子から下肢を降ろし、手すりを持っていただく場面で、表情に変化あり、手すりをつかみ、身体に力が入り体動激しくなられる「あー、あーくそ」と発語あり。支えながらズボン、リハビリパンツを下し洋式便座へ座っていただく。Aさんを見上げ拳を握り絞める行為みられる。排泄後「ズボン！ズボン！うんにゃ、こい」等、発語みられる。テーブル席へ誘導後も車椅子のブレーキを触れてたり、テーブルを押そうとされたりし、体動激しくなられる。

協力スタッフからの聞き取り…早く便座に座っていただきリスク回避を行っている。

・トイレ誘導の声かけ行くと、「もう行った」と言われていたが、「最後にもう一度行っておきましょう」と声かけし誘導。「行かん、行ったていいよるやんね」と笑顔なくトイレへ移

動される。排泄後テーブル席へ付き添いにて移動。帰宅前に水分摂取していただくとする
もコップを払いのけられる。

トイレの訴えがありトイレ誘導

・訴えみられると、すぐに対応行っている。会話行いながら移動し、たり障害物があると言葉にして伝えている。ご利用者様は終始笑顔

・ご利用者様への声かけ多く、終わったら呼びボタンを押してもらうように伝えており、トイレの扉の外で待機している。

・他職員から、立位動作が難しいと応援依頼あり、利用者様は「立ちきれん！」と言われていた。職員が声かけ行い、手すりをつかんでもらうが、立位できていない。その後Aさんが対応。Aさんが車椅子の位置を変え、ご利用者様に、使用する手すり、手の位置、下肢の向きを伝えながら声かけ行くと、スムーズに立位される。

その時には応援した職員はおらず、違うご利用者の対応へ向かっている。

職員への聞き取り…交代してもらったとの事

協力スタッフからの聞き取り…一人のご利用者様に複数人で対応したら手薄になると思ったので。

ホール

・午後の 14:30～立ち上がりホールを移動されたり、ソファに座ったり、ホットパックの椅子に座ったりしておられる。声かけはない。トイレや脱衣所の扉あたりを歩かれているとAさんが「どうしました？向こうに座るときでしょうか」と席に案内する。数分もせずにまたホール内を歩かれ、玄関に向かい、扉を開けられる。Aさんが「どうしましたか？まだ帰られませんか」と優しい口調で声かけされると「もうここなら今日で仕事やめます！ここがんとこ初めてよ！もう他の人ば雇って！どうも！」と表情険しく、声を上げられる。

協力スタッフからの聞き取り…声のかけすぎは刺激を与える見守りしながら時々声かけしている。

ベッド⇄車椅子移乗

・自施設は全介助のご利用者様は 2 人介助で行っている。ご利用者様に頭側で車椅子を用意し、応援依頼をしている職員がおり、Aさんが対応に向かう。職員は下肢側に移動する。Aさんが頭側で利用者様の移乗を行う。利用者は「にーちゃんありがとう」と笑顔あり。

職員へ交代した事の聞き取り…特に何もしていないが、痛い、やキャーと声を出されるから交代した。

協力スタッフからの聞き取り…自分がしたが利用者さん、スタッフの負担軽減になる

アンケート集計結果

Aさんについてお答えください

① 認知症の方の関わり方や接し方で気づいた事がありますか

- ・穏やかな態度で、優しい声かけが出来ている ・優しい
- ・利用者への対応が丁寧で声かけも優しい ・傾聴の姿勢で、利用者様のお話を聞いておられ、絶対に否定される事がないので笑顔になられる事が多い
- ・認知症の方の行動を先手、先手とみておられる。
- ・認知症の利用者様へ優しく、肯定的に声かけをされている

② 助かっている事がありますか

- ・重たい利用者の介助を率先してしてくれる
- ・他の利用者様と接している時に呼ばれて手が離せない時に動いて頂いております。経験値が高いので、教えた後にはすぐ対応してくれる。力がいる移乗などに率先して頂いているところ
- ・ナースコールへの対応が早く素早く対応してもらっている、スタッフの声かけにきちんと声を出し応じておられる。
- ・テキパキと動かれている。手伝ってくれたり、代わってくれる
- ・不穏な利用者様の対応をすぐに代わってくれる

③ いろいろな場面で良いと思う事、ここは、、と疑問に思う事を教えてください。

- ・色々と気づいて動いてくれる。やりっぱなしの時がある(利用者さんが立ち上がった時直ぐに側に行き声をかけてくれるがただ座らせるだけなのでまたすぐに利用者さんが立ち上がる

- ・何ごとも積極的にされいるので本当に助かる事が多いが、利用者様の声や気持ちよりも業務(パット交換や入浴等)を優先されている事があるので少々疑問に思う時がある
- ・介護拒否におある利用者へ積極的に関わられている。発語や聞き取りにくい利用者へは傾聴よりも介助を優先されている傾向がある
- ・利用者様への対応は丁寧である。時々業務を優先に対応されている時もある
- ・体動が激しい利用者をメインにしてくれる、優しい声かけだが、時々利用者が不穏になる事があったり、見守りがされていないような時がある

④ 介助方法や、コツ等、教えてもらった事はありますか

- ・特にない(3名) ・直接的にはない介助方法を見て学んだ事がある
- ・テキパキと先へ先へとされている事が多く、直接教えて頂くというよりも余裕が(私に)ある時に横から見させていただく事が多い

⑤ 教えて欲しいと思った事があれば記入してください。

- ・移乗の方法や、重度の方の着脱の仕方等お願いした
- ・安全な介助の方法や介助の時のリスク
- ・興奮される利用者のい介助方法、経験を活かした介助、説明を理解する事が難しい利用者の協力動作を促す方法
- ・大柄な利用者の介助や移動の仕方
- ・声かけの仕方、不穏な利用者への対応のしかた

ご協力ありがとうございました

☑認知症の基礎知識

BPSD の基礎知識

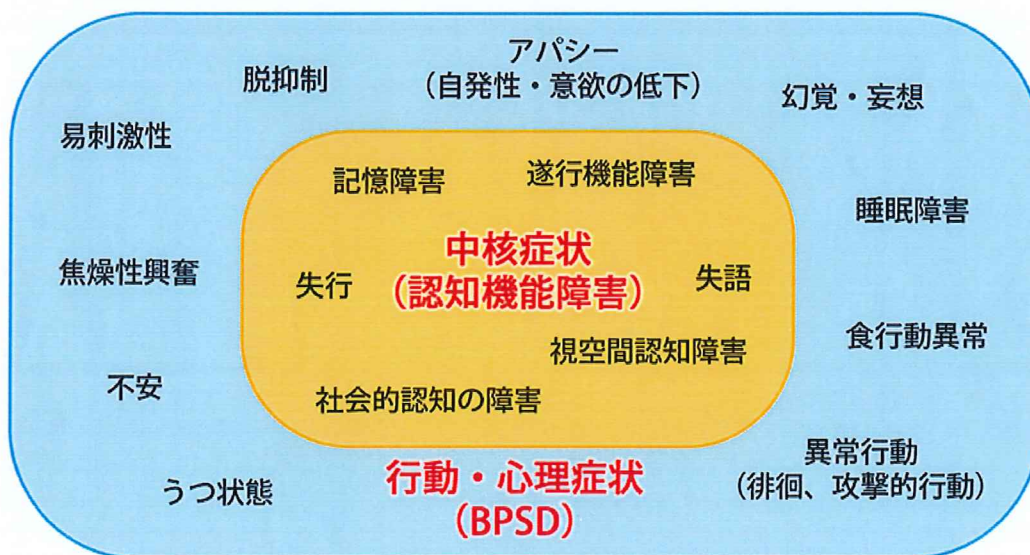
☑BPSD に影響する周囲の環境刺激とは何か、どのような影響しているかを理解。

・BPSD には、本人を取り巻く環境や人間関係が大きく影響します。そのため、BPSD は必ず起こるとはかぎらず、個人差が大きくなります。また、感情面の不安定やそれによる行動の変化は、周囲の対応しだいで改善できます。

☑BPSD に影響する他者との関係性とはなにか、関係性を理解。

・環境や人間関係が好ましいものでない場合、本人のストレスが高まって暴言・暴力、徘徊(はいかい)、妄想などにつながることもあり、家族には大きな負担となります。

☑BPSD に影響する心理状態とはなにか、関係性を理解



☑BPSD に影響している要因間の関連性を理解

・BPSD は、中核症状と身体要因、心理要因、環境要因が相互作用する事で発生するので、症状には個人差がある。

アセスメント

☑BPSD 発症時の表情、行動、発言 ☑心理状態や気持ち

☑身体機能、健康状態、体調 ☑他者との関係性

認知症ケアにおける介護方法(BPSD への介護)

☑BPSD の要因のアセスメントや心理状態を安定する為のコミュニケーションができる

☑BPSD の要因改善や、快適な生活支援の為に住環境や刺激の調整ができる

取り組みと気づきシート

参照資料.4

・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる。

目標 ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

・全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月23日	アセスメント・アンケート結果を基に、面談を実施して頂き、現状の課題を洗い出し、再学習が必要な知識や項目を確認し、今後の取り組みや目標についての話し合いをし、意思のすり合わせを行う。	現状出来ている部分、不十分な部分を、改めて自覚出来る機会となった。認知症ケアについての知識、チームケアのあり方を再学習する必要があると感じた。	面談7を受けた事で、自覚なく行っていた事が多々ある事に気づけた、自分自身での行動の見直しが必要だと感じた。
11月25日	認知症の種類や症状・特徴が示された資料を用いて、認知症の人の介護の基本知識を学習する機会を設けて頂く。	認知症の種類や症状・特徴、それに応じた対応の方法や、認知が曖昧になっている部分があり、業務的な対応を優先してしまっている事を再確認する機会になった。法令や社会資源について知る必要性も感じた。	自分（業務）中心ではなく、利用者様個々を中心とし、認知症の人の介護の基本を振り返りながら、対応に当たる気持ちが必要だと思った。どのような社会資源を活用出来るのかの説明出来る必要性を感じた。
	トイレ誘導時に、拒否される事がある利用者様のトイレ誘導の声掛けや、拒否された時の対応を実際に見せて頂く。	トイレの声掛けに本人様は今行かないとおっしゃられる。無理強いをせずに、本人の意思を尊重し、時間をずらして後ほど知らせて頂けるような声掛けを実践されている。	本人様の意思を尊重せずに介助を実行してしまうことでBPSDを助長させてしまう恐れがある為、方法やタイミングを変え、本人様の意思をくみ取りながら介助を行う必要がある。
11月28日	入浴時の誘導の仕方、声かけの仕方によって入浴を拒否される方の対応を見せさせていただき、対応方法のポイントの説明を受ける。	浴室へ直接誘導するのではなく、一旦トイレへ誘導する事でスムーズに行動されたり、誘導中の会話の内容も本人様が好まれる内容を用いる事でスムーズに行動されるようである。	自分のタイミングでは無く無理にお風呂に入れられると私自身も不快に感じるだろうと思う。無理にすすめられている様に感じさせない様な対応を行い、似たような会話でも繰り返し行ってみる必要がある。
	入浴時、脱衣所での脱衣、入浴を拒否される方への対応を見せさせていただき、対応方法の説明を受ける。	入浴する事だけを伝えるのではなく、入浴して皮膚状態を確認する必要がある事や、軟膏を塗る事を伝える事で本人様の納得が得られやすいようである。	単に「お風呂に入りましょう」と伝えてしまいがちだが、理由や必要性を十分に説明し、伝える努力も必要だと感じた。
11月29日	トイレ誘導時に移乗・起立動作が、緩慢・不安定な方の介助方法のティーチングを指導者と共に実施してみる。	利用者様に声かけし、動作を促す際は、簡潔に伝わりやすい単語を使用する事で伝わりやすく、ディメカニクスを活用するした動作を促すことでスムーズに動作が可能であることを説明する。	説明が十分に出来たわけではないが、声かけもただ大きな声で伝えるのではなく、利用者様との距離や、言葉選んで使うことで疎通が図りやすくなる事を忘れずに実施したいとおっしゃられた。
	指導者がコーチングを実施している場面に付き添わせていただき、気づきや考えの聞き出し方をどのような聞き取り方で実施されるのか立ち会わせていただく。	コーチングされる側の意図に対し、指導者側の主観でアドバイスしてしまいそうだが、意見をうまく引き出すことで、解決策を導き出したい。提案を成功、失敗で判断せず聞くことに努める。	コーチングされる側が意図を伝えやすくなるような、質問の仕方や言葉選びが難しく感じた。

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる

目標 ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

- ・全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月30日	介護業務の経験が浅く、利用者様への対応への戸惑いが見られる職員に対しての、聞き取り、入浴介助しながらの指導を実施する。	週の勤務日数が少ない事や、同じ質問を何度もしてしまう事を気に病んでいるようであった。何度質問してもかまわない事や、それが職員の共通理解に繋がり、チームケアや介護の質の向上に繋がる事で有ると指導を行う。経験の浅い者に対してはティーチングを用いて指導することで、基礎を構築しやすいのではないかとと思われる。	いつでもなんでも尋ねやすい雰囲気作り、経験の浅い者が質問しやすいような配慮も必要だと思われる。利用者様にサービス提供する上で、職員教育をスムーズに進められる環境の整備もする必要があると感じた。

職員の皆さんへお聞きします。思っている事は遠慮せず記入をお願いします。

- ・ 認知症の方について何か悩み事がありますか？(ケア方法等)
 - ・ 何度も同じ事を話される方への上手な対応の有無
 - ・ 他者への干渉や、攻撃性の強い方、時々みられる方への対応
 - ・ 迷惑行為、行動に対する理解等が低く注意が難しい方への対応
 - ・ どうなればいいと思いますか、又、方法を知りたいと思いますか
- 本人を含め他利用者とも円滑に穏やかにすごして頂けると良い。

職員の皆さんへお聞きします。思っている事は遠慮せず記入をお願いします。

- ・ 認知症の方について何か悩み事がありますか？(ケア方法等)

起床時や入浴時等の声かけ時、特に機嫌が悪く、
立腹されている時の対応

- ・ どうなればいいと思いますか、又、方法を知りたいと思いますか

・ 知りたいです。

・ 気持ちも落ちついてほしいです。

職員の皆さんへお聞きします。思っている事は遠慮せず記入をお願いします。

- ・認知症の方について何か悩み事がありますか？(ケア方法等)

何かにうちこんでいられる利用者に声をかけようと、急に顔が険しくなられ、言葉使いが荒くなられる時があります

- ・どうなればいいと思いますか、又、方法を知りたいと思いますか

この場に応じた言葉かけ、低姿勢での対応等、方法を知りたい

職員の皆さんへお聞きします。思っている事は遠慮せず記入お願いします。

・認知症の方について何か悩み事がありますか？(ケア方法等)

・意思疎通が難しい方へのケア

・急に立腹される方へのケア

・どうなればいいと思いますか、又、方法を知りたいと思いますか

・利用者様、次之や要望、希望をきちんと理解すること

で利用者様の不快な気持ちを至急緩和できれば良いと思います

職員の皆さんへお聞きします。思っている事は遠慮せず記入をお願いします。

- ・ 認知症の方について何か悩み事がありますか？(ケア方法等)
- ・ コミュニケーションを取る為にお話をするが会話が 噛み合わない時は どう接するべきか
- ・ 立腹されている時、理由を聞くが何に對してかを忘れている時
- 11/29 対応 : どのように接すれば良いか、その日その日分からない
- ・ どうなれば良いと思いますか、又、方法を知りたいと思いますか
 - ・ おたやかに会話が出来れば良い
 - ・ 笑顔が見えると良い
- ・ 方法や解決法があるのでしたら知りたいです!!

認知症の人の理解と対応

「日常生活への影響の理解と支援の方法について」

社会福祉法人 梅生会 好日の園
介護付有料老人ホーム 太陽 小池浩文

佐賀県認知症介護実践者研修

本日の到達目標

- ①加齢に伴う健康上の変化や高齢期に見られる疾患、心理状況について理解できる。
- ②認知症の原因疾患やステージごとの支援のあり方について理解できる。
- ③認知症の中核症状と心理的特徴を理解した上で、行動・心理症状(BPSD)の出現要因と対応の基本を理解し、実践場面で活かすことができる。

認知症に限らず
高齢者の特徴
も合わせて学習
してみよう

認知症とは

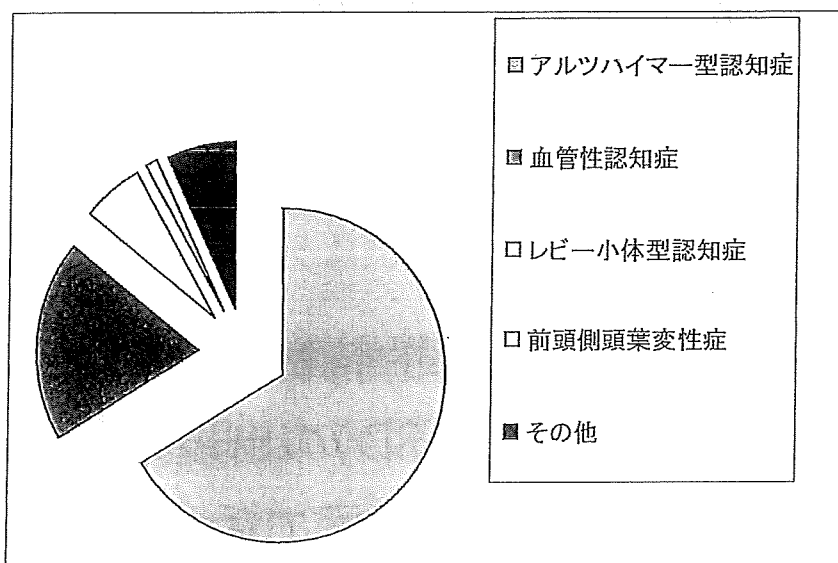
認知症とは病名ではなく、さまざまな原因によって脳の病的変化が起こり、それによって認知機能が低下していくもので、認知機能の低下が原因で日常生活全般に支障をきたす状態。

(おおむね6ヶ月以上持続している状態)

佐賀県認知症介護実践者研修

3

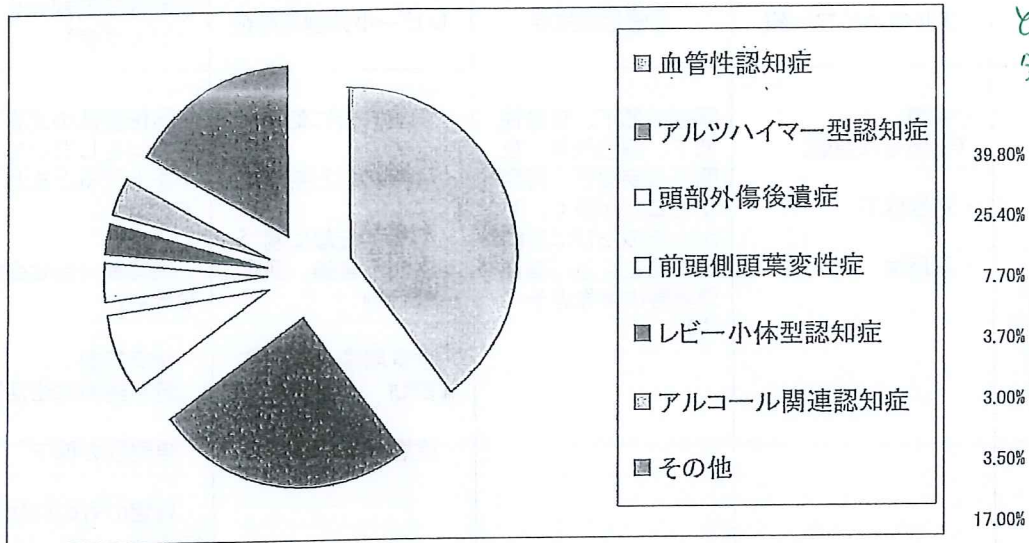
認知症原因疾患(65歳以上)



佐賀県認知症介護実践者研修

4

認知症原因疾患(65歳未満)



利用者様が
どのタイプなのか
知る必要あり

佐賀県認知症介護実践者研修

5

4大認知症疾患の特徴

	アルツハイマー病	血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭型認知症 (ピック病)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・近時記憶 ・エピソード記憶の障害が多い ・見当識障害 ・視空間認知の障害 ・失語失行失認など ・場あわせ、取り繕い反応 	<ul style="list-style-type: none"> ・脳の損傷部位、程度により異なる ・比較的保たれている部分とそうでない部分がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・注意や覚醒レベルの変動と関係する認知機能の動揺 ・具体的で詳細な内容の幻視 ・<u>パーキンソン症候群</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・前頭側頭型認知症(社会的行動や人格の異常)⇒ピック病 ・進行性非流暢性失語(言葉を流暢に発することが出来なくなる) ・意味性認知症(利き手を挙げてと言われ「利き手って何？」前頭葉と側頭葉に萎縮、早期から性格変化、社会性の消失、手続き記憶、エピソード記憶、視空間認知能力は保たれている)

佐賀県認知症介護実践者研修

6

4大認知症疾患の特徴

	アルツハイマー病	血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭型認知症 (ピック病)
精神症状	<ul style="list-style-type: none"> 妄想 (物盗られ妄想) 意欲低下 易怒性 	意欲の低下、自発性低下、感情失禁、夜間せん妄など、再発することが多く、しかもそのたびに段階的に悪化する(脳血管障害の再発を予防)	<ul style="list-style-type: none"> 幻覚、特に幻視 体系化した妄想 幻覚・妄想に基づく不安、焦燥、興奮、異常行動 注意明晰さの著明な変動 注意低下など 	<ul style="list-style-type: none"> 被影響性の亢進 (まねをしないでと手を上げるとまねしてしまう) 脱抑制(反社会的な行為) 常同行動 (時刻表的な生活) 自発性の低下 特定のものに執着する。

佐賀県認知症介護実践者研修

7

4大認知症疾患の特徴

	アルツハイマー病	血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭型認知症 (ピック病)
身体症状	<ul style="list-style-type: none"> 老年期によくみられる症態(脱水感染症など)⇒常に観察し、発見の遅れがないようにする(自らの訴えが少ない) 	<ul style="list-style-type: none"> 動脈硬化のリスク(高血圧症・心疾患・糖尿病など) 老年期によくみられる病態(脱水、感染症など) 	<ul style="list-style-type: none"> 繰り返す転倒・失神 抗精神病薬に対する感受性亢進 CT、MRI画像で特異所見がないことが多い 後頭部で脳循環代謝の低下 	<ul style="list-style-type: none"> 特徴的な身体症状はなし

佐賀県認知症介護実践者研修

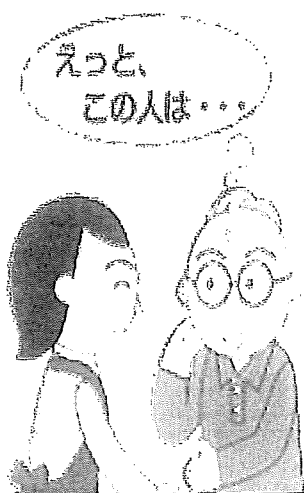
8

4大認知症疾患の特徴

	アルツハイマー病	血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭型認知症 (ピック病)
神経症状	<ul style="list-style-type: none"> ・麻痺や固縮（筋強剛）など局所神経徴候は初期にはみられない（パーキンソン症状なし） 	<ul style="list-style-type: none"> ・排尿障害、歩行障害、麻痺、病的反射、仮性球麻痺に伴う嚥下障害、構音障害、パーキンソン症候群など ・錐体外路症状である構音障害と排尿障害のある人は嚥下障害を合併し誤嚥性肺炎を起すリスクが高い 	<ul style="list-style-type: none"> ・パーキンソン症候群がある（固縮・小刻み歩行） 	<ul style="list-style-type: none"> ・麻痺や固縮など局所神経徴候は初期にはみられないことが多い ・運動ニューロン型では上肢に顕著な筋力低下と筋萎縮がみられる

9

佐賀県認知症介護実践者研修



もの忘れ

単なる歳のせい

認知症

病気

佐賀県認知症介護実践者研修

参考資料：認知症ホームページ「認知症とは何か」より引用

10

7/15
9:20~

認知症の 人 とのコミュニケーションの理解と方法

社会福祉法人 伊万里敬愛会
居宅介護支援事業所 敬愛園
杉本 克則

本日（第2章 I）のねらい

認知症の人とのコミュニケーションの

「**基本的知識**」「**加齢の影響**」「**認知症の影響**」

を理解し、中核症状の特徴や進行に応じた
コミュニケーション方法を身につける。

学びのポイント

- ① 人として尊重する
- ② 準言語・非言語のコミュニケーション
- ③ 本人の心理を理解

その人らしさ

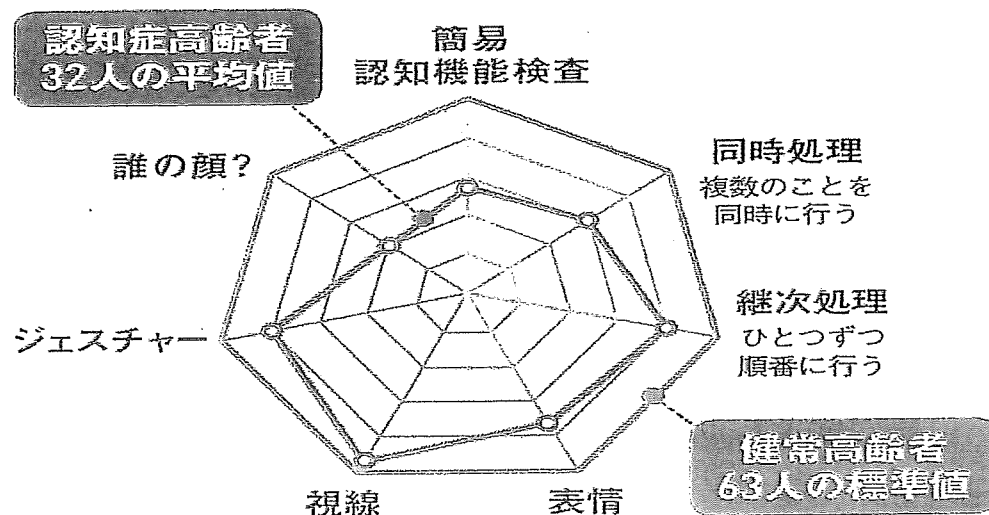
(表1)

準言語	非言語
声の大きさや高さ 声の質 強弱・抑揚・リズム 話速度 発語の明瞭度 手書きの文字の美醜 筆記用具の選び方	距離 身体接触 姿勢の傾き しぐさ (ボディーランゲージ) ジェスチャー 視線 表情

「言葉」そのもののメッセージ内容と準言語、非言語のメッセージ内容が異なる場合、他者には「準言語」「非言語」のメッセージのほうがより伝わりやすい。

(図2)

(図2)



「認知症高齢者に行った検査の平均得点率」

全般的な認知機能が中等度に低下しても、表情、視線、ジェスチャーといった非言語のメッセージを認知する機能の低下が軽度であることが分かる

【行動・心理症状(BPSD)】

【主な行動症状】

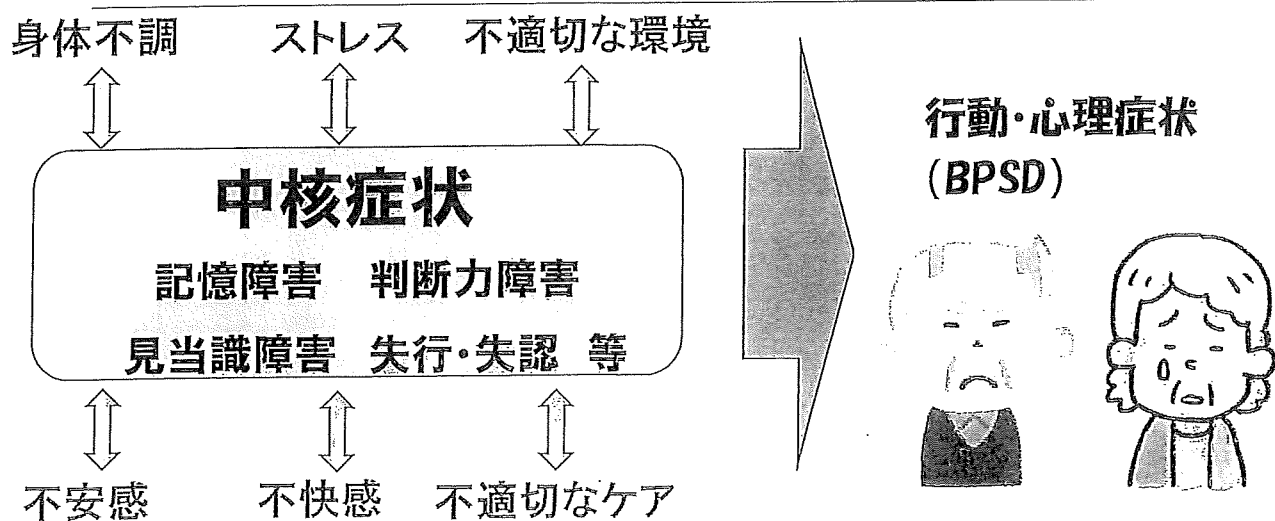
徘徊・攻撃性・不穏
焦燥・不適切な行動
多動・性的脱抑制

【主な心理症状】

妄想・幻覚・抑うつ・
不眠・不安・誤認
無気力・情緒不安定

行動の障害ではなく、認知機能障害が原因

行動・心理症状(BPSD)はどのようにして発生する？

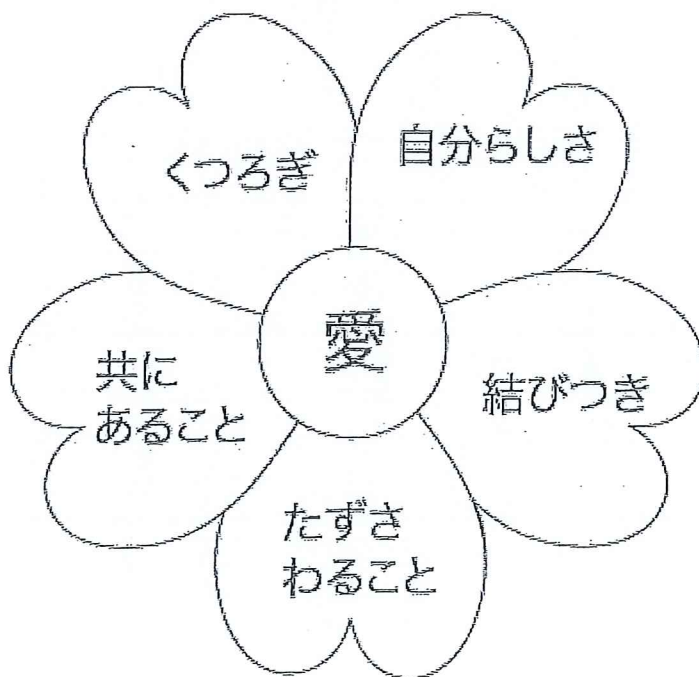


パーソン・センタード・ケアとは？

パーソン・センタード・ケアは、認知症をもつ人を一人の“人”として尊重し、その人の視点や立場に立って理解し、ケアを行おうとする認知症ケアの考え方です。この考え方を提唱した英国の故トム・キットウッドは、当時の業務中心のケアに対して、人中心のケアの重要性を主張し、世界的に大きな影響を与えました。

ケアの目標は、清潔や安全であることだけでしょくか？とくに認知症がある場合は、一人ひとり異なる認知機能や健康の状態、性格、人生歴、周囲の人間関係など、その人の個別性をふまえ、また関わりを通して、その人が今どのような体験をし、どう感じているか、周囲の人が理解し、支えようとするのが大切ではないでしょうか。

認知症をもつ人の心理的ニーズとして特に重要とされるのが、一人の人として無条件に尊重されることを中心として、共にあること、くつろぎ、自分らしさ、結びつき、たずさわることなどです。それらをキットウッドは花の絵で表しています。



4. パーソン・センタード・ケア

1) パーソン・センタード・ケアの基本的理解

オールドカルチャー
(古い考え方)



ニューカルチャー
(新しい考え方)

認知症の人が示す様々な行動を「問題」として捉え、その問題への対応をケアの中心と考えてきた時代

認知症の人との関わり方を重視し、本人の苦しみや不安、周囲の人に何を求めているのかを知り、それに応えていくことの大切さに気付いた現在

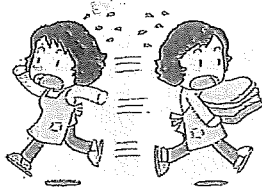
認知症の人

これまでのケアは認知症を「病気」として捉え、人を中心に考えていなかった

病気の理解は大切だが、病気を抱えた人を理解するという視点が大切

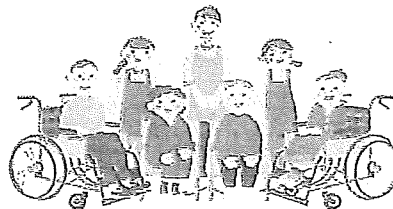
主役は利用者様

介護者中心のケア



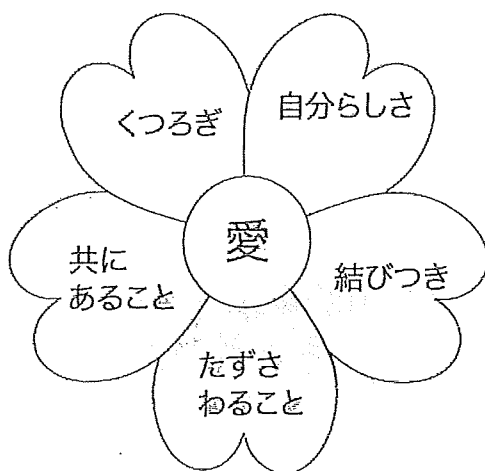
ケアを提供する人の「仕事」にその本人を合わせてきた。

その人を中心としたケア



その人の声に耳を傾け、理解しようと努力しその思いにかなったケアを展開していくこと

5つのニーズ



個別ケアとは言うが...

その人を中心として考えていないケアは個別ケアとは言えない

その人(ケアを必要とされる人)が本当に望んだことなのか？

職員が「...してあげている」で満足してはいないか？

演習ワークシート（記載例）

【演習：個人ワーク】

① アルツハイマー型認知症の中核症状とケアの工夫についてまとめてみましょう

中核症状の種類	対応・ケアの工夫
記憶障害	<ul style="list-style-type: none"> ・物忘れを責めず、根気よく対応する ・不安感があって頻繁にたずねてくる場合は、不安の原因を減らす ・生活空間を整備し、ものが見つかりやすい環境にする ・日課を明示して一日の生活を理解しやすくする
見当識障害	<ul style="list-style-type: none"> ・会話の中に時間の話題を入れたりする ・場所がわからなくて不安になっている場合は、不安の解消を図るケア ・介護者から名乗って関係性を理解してもらう
思考・判断力の障害	<ul style="list-style-type: none"> ・難しい判断を要求する機会を減らす ・判断材料や選択肢を減らして判断しやすくする ・情報を簡潔に伝える
実行機能の障害	<ul style="list-style-type: none"> ・物事の段取りや手順を口頭で1つずつ伝える ・作業に対する訓練的なかかわりを避ける ・できなくなったことを責めない対応
失行	<ul style="list-style-type: none"> ・着衣等に関しては、着替えやすい着衣の工夫や言葉かけによるケア ・本人が失敗しそうな場面をなるべく避ける ・できなくなったことに対する周囲のさりげない支援 ・本人の困惑や混乱、喪失感、不安等を軽減させる対応
失認	<ul style="list-style-type: none"> ・正しい認知が出来ない部分に対しては、周囲の人が情報を提供する ・半側空間無視に対しては、歩行時や活動時、食事時の見守り強化 ・認知できない部分に対する周囲のさりげない支。 ・本人の困惑や混乱、不安などを軽減させる対応

演習ワークシート（記載例）

② 4大認知症のそれぞれの主な症状等やケアの工夫についてまとめてみましょう

（アルツハイマー型認知症は除く）

認知症名	主な症状等	対応・ケアの工夫
脳血管性 認知症	<ul style="list-style-type: none"> ・まだら状の症状 ・意欲の低下や自発性の低下 ・失行や失認などの神経学的症状の出現 ・感情失禁の出現 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害を受けていない部分への働きかけ ・失敗しそうな場面の回避 ・自発性の低下による廃用性症候群の予防 ・正しく認識できない部分への情報提供
レビー小体型 認知症	<ul style="list-style-type: none"> ・変動性の認知機能障害 ・明確な幻視 ・パーキンソン症状 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションはしっかりしている時間帯を選ぶ ・幻視には中立的態度でのぞみ、危害がないことを説明する ・幻視が起こりにくい環境の整備 ・パーキンソン症状に対処（転倒予防等）
前頭側頭型 認知症	<ul style="list-style-type: none"> ・人格変化 ・抑制の欠如 ・社会性の欠如 ・常同行動 	<ul style="list-style-type: none"> ・無理な制止や強引な誘導を避ける ・活動メニューを固定する ・本人の行動パターンに合わせたケア ・反社会的行動が起こりにくいような周囲の配慮

演習ワークシート（記載例）

③ 認知症の重症度ごとの心理的特徴と支援・留意点等についてまとめてみましょう

重症度	心理的特徴	心理的支援
軽度	<ul style="list-style-type: none"> ・生活のつまずきの自覚 ・一過性かもしれないという思い ・ないという不安や恐怖 ・認知症を否定したいと思う気持ち等 ・見当識障害による混乱 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知機能障害に対する適切なケア ・不安の解消に向けたケア（場合によっては、カウンセリングなどの専門的ケア） ・物理的環境の整備（混乱しにくい環境づくり） ・人的環境の整備（なじみの関係づくり）
中等度	<ul style="list-style-type: none"> ・ここがどこなのか分からない不安 ・今まで何をしていたのか分からない不安 ・今なにをしなければならないのか分からない不安や焦燥感 ・これからなにをしなければならないのか分からない不安や焦燥感 ・さまざまなことがうまくいかないことによる焦燥感や怒りの感情 	<ul style="list-style-type: none"> ・不安や苦悩に対しては、その心情を理解し、訴えに対しては時間をかけてじっくりと話を聞く ・年齢逆行等に対しては、現実と直面させるのではなく、その人の体験世界を理解した上で本人が納得できるような対応をする ・行動・心理症状（BPSD）の原因を探り、原因に沿った対応を考える ・物理的環境の整備（混乱しにくい環境づくり） ・人的環境の整備（なじみの関係づくり）
高度（重度）	<ul style="list-style-type: none"> ・ここがどこなのか分からない不安 ・周囲の状況が分からない ・自分の置かれている状況が分からない ・自分がなぜここにいるのかわからない ・自分が誰なのかわからない ・自分がなにをされるのか、なにをされているのかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ・頼れる人になること（すべての段階で） ・寝込ませないこと ・非言語的なコミュニケーションを図る（暖かいまなざし、手を握る、身体をさする等） ・言語的なコミュニケーションがとれなくても伝える努力をする（話しかけること） ・心地よい刺激を少しずつでも絶えず与える ・不安や恐怖を軽減させる努力をする ・苦痛を与えない事

中核症状について

大きく分けて5つ症状があります。

新しいことを覚えられなくなる「記憶障害」

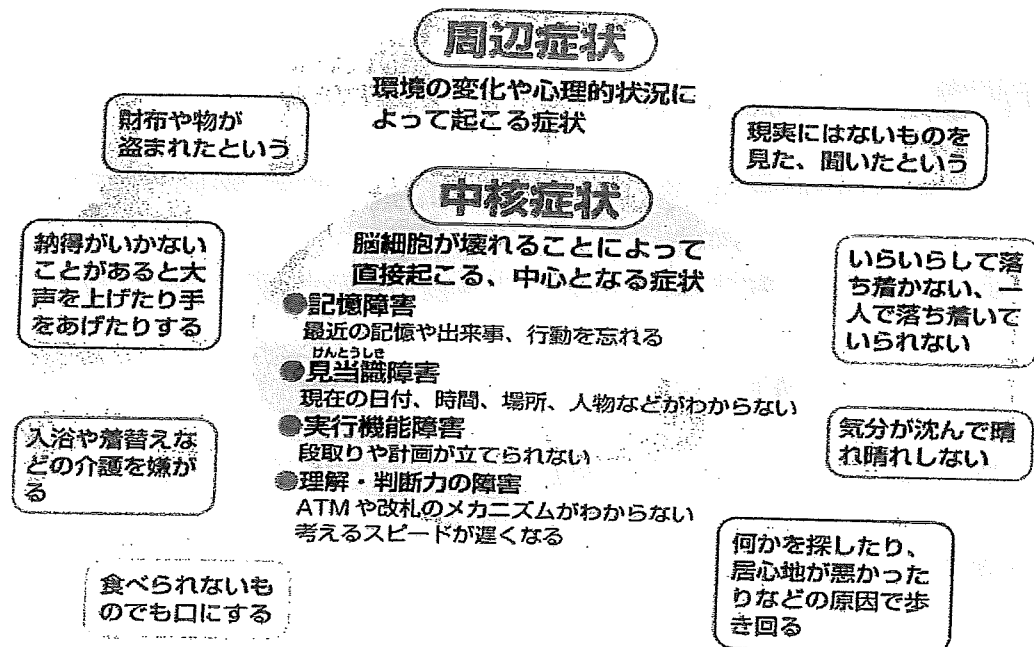
時間や場所が分からなくなる「見当識障害」

困ったことがあっても判断や、対処ができなくなる「判断力障害」

物事を順序よく行えなくなる「実行機能障害」

視覚や聴覚など五感が正常に働かなくなったり

身体に問題はないが日常的な動きができなくなる「失認 失行」
があります。



判断力障害

判断力障害が現れると服装のコーディネートのような「AとBを合わせるとうなるか」といった判断ができなくなります。

判断力が低下すると曖昧な言葉に混乱する傾向があるのも特徴です。

「ちょっとまっててください」と言われてもその「ちょっと」が理解できないためです。そのためどこかに行ったり遅いと怒ったりします。

初期症状としてわかりやすいのは 料理の味付けが変わったり、飲み忘れが多くなったりすることです。

実行障害

アルツハイマー型認知症や脳血管性認知症、前頭側頭型認知症など多くの認知症の初期症状として表れるのが実行機能障害です。

物事を順序良く考えたり、効率的に計画を立てて実行したりする能力が低下した状態です。

そのため、買い物や料理、洗濯ものを干す行為など複数の行動を計画的に行うことができなくなります。

失認

正確に見えているにもかかわらずそれが分からない理解できない状態になるのが失認です。

トイレとごみ箱を間違える。自分の場所が分からないなど

他にも 自身の体の半分の空間が認識できない「半側空間無視」もあります。

空間の半分の認識できないため食事のときに半分だけ残したりします。

失行

身体的に問題が無いが 日常的な動きができなくなる状態です。

- ・衣類の着脱ができない
- ・ハサミや箸の使い方が分からない
- ・順序ある工程や行動ができない。 など

出来ないからと言って介護者が手伝っているとさらに何もできなくなります

認知症の人の気持ちとその対応

	言動の例	介護者の対応例
不安	「ここはどこ？」 「私はこれからどうなるの？」 「心配でしかたない」	訴えを聞き、共感しながら、「心配しなくていいですよ私がいますよ」と伝える 少量の抗不安薬が効果的な場合もある
うつ状態	「何もできなくなってしまった」 「ダメになった」「バカになった」 「家族に迷惑かけてにだらうか」	共感しながら、 「そうですか、でも出来る事もありますよ」と、本人の訴えを婉曲に否定する
無関心	失禁して下着が汚れていても気にしない	言動を観察するとともに、プライドを傷つけないように下着を替える。 非難しない
執着	「風呂に入らなくてもいい このままでいい。汚れていません」	説明や説得は行わない。 訴えを聞き、うまく話題を変える。 タイミングをみながら、「汗をかいたので、お風呂に入りましょうか」等話かける
取り繕い	「お金がなくなったのはあなたのせい私はもの忘れしないし、お金をなくすことはありません」	誤りを正したりせず、いったん「そうですか」と聞き入れる。その後、「私が盗った覚えはありませんが」と婉曲に否定する。
怒り	介護者を叩いたり、怒鳴ったりする	介護者が同じように感情的になる事を避け、暴力や暴言が鎮まるまで待つ

認知症の人の介護の基本

認知症の状態を知る	記憶障害などの認知障害の程度と内容を把握する
その人を知る	生活スタイルや生活習慣、生活歴、性格などについて知る
出来る事に注目する	出来る事(残存機能)に注目し、そこに働きかける。それは、認知症の人の自尊心や精神的安定に繋がる
「過去に生きる」を受け入れる	現実にはひき戻すよりも、「過去に生きている」ことを受け入れる。「朝、「会社に行く」と言う人に対しては、「そうですか」と返すなど」
感情・プライドに配慮する	認知機能は低下していても、感情や思い、プライドは有しているため、配慮が必要 「教師だった人を「先生」と呼んでみるなど」
身体状態に注意する	急性疾患や外傷は、早期に発見する事が重要。 高血圧や糖尿病などの慢性疾患は、適切な管理と治療を行う
<u>安全に配慮する</u>	認知機能と身体機能の低下によって、認知症の人は自ら身の安全を守ることが難しい。行方不明や転倒などに注意する。ただし、過剰な身体拘束は避ける
周囲の理解・協力を得る	家族や親類、近所の人に、認知症とその介護について理解を促す。できれば、具体的な協力を得る
介護サービスを利用する	介護保険制度などによる、公的な介護サービス、制度を知り利用する。近隣者、友人、知人などの私的な資源も利用する
人権を守る	認知症の人は、 <u>身体拘束や虐待などによる人権の侵害</u> を被りやすい為、その養護に努める
△ 介護者自身のケアを忘れない	<ul style="list-style-type: none"> 介護者自身が疲労困憊すると、適切な介護ができなくなる。 介護者自らが心身のケアを心がける 息抜きのために、認知症の人にデイサービスやショートステイを利用してもらう事も必要。<u>レスパイト</u>

その人に合った接遇も必要

色々の疾患を持っていて色々の症状が出やすい

安全、安楽、安全が確保される上での支援が必要

介護は長期になるので個人で対応は出来ない

社会資源も知ってる人が多い

人権侵害するてどうなるのかわからないから虐待になるのか

〈参考・引用文献〉

認知症ぜんぶ図解 2011.3.5 発行第1版第1刷 著者 三宅貴夫 メディカ出版

- 目標
- ・ BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者様中心としたチームケアが円滑にできるようになる
 - ・ 利用者が安心できるケアを実践する
 - ・ 全て自分で行わず教育の必要な場面では伝える事が出来る指導者になる

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月23日	<p>合意形成…面談を行い、何か困りごとはないかを聞いていく。協力スタッフから、自分では良いと思うケアをしてるつもりが、不穏にさせたりするときがあるとの相談を受ける。どんなタイミングで不穏になるのかとの問いに「笑顔で過ごされているタイミングでトイレ誘導を行っているのに、トイレにつくと不穏になられる」又、「ホールを歩かれている認知症の利用者に声かけをすると徐々に立腹される事もある」との事。不穏になられる前に何か変わった事がないか聞くと、「行かないと手を振る、首を振る行為があります。笑顔ですが」や「何か探している様子」と不穏になる前の状態を思い出して答えを聞き出す。その時点では、ご利用者様はなにを考えたり、訴えているのか？を考えてもらう。「トイレに行きたくない。や、本当に何か探したり、不安があるんでしょうか」との返答があった為、不安な事は何か、なぜ不穏になられるのかを考えてもらうと「現在の自分の対応の方法やタイミングに問題があるのだろうか」と返答があった為、どうなりたいか考えてもらう。「本人の意思や不安をくみ取り実際のケアに結びつけていけるようになれば」と考えており、「利用者が安心できるケアを実施する」を目標として設定する。その為には何が必要か作成アセスメントのチェック項目を確認しながら話合った結果、認知症のケアについての知識を再学習する必要があると意見が合致した。</p> <p>教育の場面では、「勤務歴の長さで指導のしにくさを感じる事がある」との意見があった。どうしたら伝えやすくなるかと問いかけると、「職員からのアンケート内容を見て、自分に出来る事を考えた結果、統一したケアを提供して行く上では勤務歴の長さは関係なく基本知識や</p>	<p>技術の再学習機会を平等に設けてみてはどうだろうか？」と気づきがあり、合意形成に至る。</p> <p>協力スタッフとの面談で、課題を引き出す為の質問の仕方や話の進め方が難しく感じた。本人なりに考えながら取り組まれていたことが、課題となってしまった事で、やる気を削がないように注意する必要がある。教育する側は特に、根拠をもって説明や指導ができるよう自分自身も学習して行く必要があると感じた。</p>	<p>何をどう伝えていいか自分でも分からなくなり、面談に時間を要した。協力スタッフの気持ちを配慮したり、表情を観察する余裕が持てず、研修の成果を活かせていない結果となった。</p>

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者様中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標 ・利用者が安心できるケアを実践する
- ・全て自分で行わず教育の必要な場面では伝える事が出来る指導者になる

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月25日	<p>認知症の基本知識の勉強会を行う</p> <p>認知症の原因疾患や特徴、行動・心理症状を再認識してもらう。又、私たちが常に意識をむけておかなければならない、パーソンセンタードケアも考えてもらう。</p> <p>認知症の方のケアや対応をみてもらう…ご利用者様の表情や行動、しぐさを見ながら実施している事をポイントとして伝える。</p> <p>トイレ誘導時間となった為、声かけを行う。「トイレにいきませんか？」笑顔ではあったが、首を横に振られる。前回の排泄時間から3時間程度空いていたが「もう終わった」と答えられた為、「行きたくなったら教えてください」と伝え誘導を行わない。ご利用者様は頷かれていた。実際は、訴えなくパット内に排泄される事も多いが、様子観察を行う事でタイミングをつかめる事もあると協力スタッフ伝える。その30分後、周りを見渡された為、どうされたのか声かけを行う。言葉で言われる事はなかったが、トイレの方向を指さされる。「トイレにいきましょうか」と声かけすると頷かれ、不穏や体動なく排泄を終わられる。</p>	<p>勉強会では、要点をまとめたり、必要と感じる部分に印をつけられ、ご利用者様へどう活かすかも記録されていた。自分の課題に取り組む為に前向きである事が感じられた。私を含め、介護を行う職員は認知症の理解をする為に、学ぶ機会があるが、現場で業務を行う中で意識が薄れていく職員が多いのではないかと考えた。定期的な勉強会で認知症の知識を再認識する機会が必要だと感じた。</p> <p>勉強会後にケアの方法をみてもらう事で、観察すべきポイントや声かけの方法、タイミングを協力スタッフとも理解して考えながら見ているのが分かった。</p> <p>声かけした時点で「〇〇さんは、今はトイレのタイミングではないようです。自分では笑顔を見ると、大丈夫だと考え、トイレに誘導していました。時々、"もうした"と言葉に出して言われていたのにその時もパットに出ているのではと、ついトイレ誘導していました。次回は本人様のタイミングでトイレにいけるよう状態観察を行いながら対応します。」とこれまでの対応を振り返って、改善していこうという気持ちが見えた。</p>	<p>ポイントを押さえて、分かりやすく進めていくつもりが、私自身がうまくまとめきれず、資料を全て読み進める結果となった。質問の機会を取り入れていなかった。</p> <p>今回は30分後にトイレではないかと思われる行動がみられたが、普段はパット内汚染も多い。首を横に振られたり、もう行ったとの発語みられた場合はパット交換やトイレ誘導をしなくても良いと捉えられる職員も出てきてしまうのではないかと考えた。無理に誘導せず、ご利用者様が行こうかなと思える声かけを身に着ける必要もある。</p>

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者様中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標 利用者様が安心できるケアを実践する
- ・全て自分で行わず教育の必要な場面では伝える事が出来る指導者になる

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月28日	<p>・入浴時、トイレを済ませていても、「トイレに行っていない。お風呂は家で入っている、いらん世話だ。」等話され、徐々に不穏になられるご利用者様の対応方法を入浴担当の職員Tさんと考える。協力スタッフには一緒に見てもらう。ポイントを伝えていく。</p> <p>①どの場面でトイレに言っていないと言われるのか。</p> <p>②その際の対応方法③それらで不穏になられる事が多いのであれば別の対応を一緒に考えてみようとして提案する。</p> <p>今回は私自身が行っている対応方法をみてもらう。職員には、気づきを記録してもらう。</p> <p>・入浴の順番が近づいたら知らせてもらい、その時点で、ご利用者様とコミュニケーションをとる。天気をきにされる方である為、天気の話⇒お風呂で温まりたくなる季節がきた話⇒ご家族様が、Aさんの為に衣類をご用意してくださっている事を伝え、「大切にされていますね。優しい気持ちを持たれているのは、Aさんが優しく育てられたんですね」等、会話実施。「そうよ～だからもっとよくしてもらわんとね」と笑い声を上げながら答えられる。⇒お風呂の順番がきた事を伝える⇒トイレ誘導⇒トイレを済めたら、真っすぐ脱衣所に誘導する。その際も再度、衣類をご家族様が準備してくださり大切にされている事、ゆっくり湯舟で温まりましょう。等会話を行う。⇒「お風呂？じゃ～夜はなんもせんでいいね」と言われ脱衣を始められる。終始笑顔で、会話も多く浴室へ行かれる。</p> <p>ポイントとしては、一度トイレに行っていないでも必ず再度トイレに行っていないといわれる事。その為にはどうすればいいか。・どんな会話で徐々に不穏になられるか。・直接的な声かけをしない為にどんな会話を好まれるか。を考えながら対応行っている事を伝える。</p>	<p>毎回不穏になられるご利用者様に対して、いつもの事だと捉えていた。事業所全体の問題であると感じた。</p> <p>職員に自分の対応を見てもらい職員がどう感じたか、どんな視点で見ていたのかを知る事ができた。ご利用者様は、コミュニケーションを好まれており、コミュニケーション不足も原因だったように思います。や、お風呂を優先して本人の気持ちを考えていませんでした。等職員からの言葉もきかれた。</p> <p>それらの言葉を聞いた協力スタッフから、「自分達の指導や対応方法を、職員さんに今までを振り返ってもらったり、ご利用者様を考えたケアに繋がるようにしていけないといけないですね。」という気づきを聞くことができた。</p>	<p>協力スタッフへポイントを伝えながら私自身が自分のやり方で行ってしまった為、協力スタッフや入浴担当職員にも考える機会を与えていなかった。ティーチング、コーチングの使い分けができていない。</p> <p>今後入浴の際はご利用者様に不快な思いや不穏を感じさせない為にも、他職員がケア方法を早めに学ぶ必要がある。その事に気づけていなかった。</p>

取り組みと気づきシート

STEP 3 見とらうケア

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月28日	<p>・入浴時、脱衣所まではご自身で来られるが、脱衣になると、「着替えのなかとけぬがん」「私は毎日入っている」「なんで脱ががんばね」と頑なに衣類を脱がれる事を拒否される。不穏になられた際は靴を投げたり、大声を出されたり、怒りが収まらずそれらに対応する事が怖く、声かけも不安であると職員が訴えている利用者様の対応方法を入浴担当の職員oさん考える。協力スタッフには一緒に見てもらう。ポイントを伝えていく。</p> <p>今回は私自身の対応方法を職員に見てもらい、気づきを記録してもらう。</p> <p>・声かけに脱衣所まではこられているが、どの声かけやタイミングで、脱がない、毎日入っている、なぜ脱がなければいけないのか。と言われるのかを聞く。又、表情の変化はどうだったか思い出してもらう。</p> <p>ホール職員がお手伝いをして欲しいと脱衣所まで誘導していた⇒入浴担当は手伝いをお願いする声かけで脱衣所まで来られている事を知らなかった⇒脱衣所に座って周りを見渡されており、何をしたらいいのか分からない様子だった利用者様に「お風呂ですよ脱ぎましょうか」と声かけを行ったところ、上記のような発言と拒</p>	<p>ポイントとしては、脱衣所までこられたのになぜ入らないと言われたのか、周りを見渡していたのは何故か、不安に感じておられる事を解決しながら、対応していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ仕事までにまだ時間がある事を伝えたと安心される可能性もある事 ・寒がりでお風呂は好まれている事。職員は全員周知している為、入ろうと思われるようにどう話をしていくか。 ・誘導するより、本人に決めてもらっているような流れを作る。 <p>気づき…ホールの職員と入浴担当の職員の連携不足である事が見えた。情報共有はチームケアには必要不可欠である。</p> <p>協力スタッフにはポイントを伝えてながらケアを実践したが、先にポイントに気づけていた。</p>	<p>協力スタッフや職員にケア方法を実践し、見てもらう事で、この方法でケアを行う事が得策と捉えさせてしまった。私の伝え方に問題があった。実践したケアは、多くの対応方法のうちの1つであり、正解はない事、ご利用者様の状態や言動、行動にどれだけ意識を向け、対応できるかを考える流れを作り考えてもらう必要がある。</p>

取り組みと気づきシート

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月28日	<p>否が見られ表情陰しくなられた。との事。</p> <p>・ホール担当の職員に今後は、どんな声かけで誘導したかを入浴担当の職員に引き継ぐよう伝える。⇒今回は物を投げたり、大声を出される等の不穏はみられないが、表情や入浴拒否されており、不穏要因を排除する事ができない為、入浴を中止するか検討するが、汚染もみられた為、入浴という直接的な表現は避けて声かけを行ってみる。いつも仕事にきていただきありがとうございます。と感謝を伝える⇒「なんばせんば？」と仕事を聞かれる⇒「後30分程度で次の仕事タオルたたみをお願いします」と伝える。「よかよ」と返事をされる。⇒雑談行い、寒くなり、身体が乾燥で痒みが出ている人が多くなってきた事を伝える⇒仕事を頑張ってもらっている為、御礼にクリームを使ってください。と保湿クリームを見て頂く。⇒靴下、ズボン、上着の順で乾燥確認しながら脱いでいただく⇒「どがん私なんかできもんある？」と言われたが、とても綺麗でうらやましい事、どうしたら肌が綺麗でいられるのかを聞きながら衣類を抜いていただく。⇒「寒むかね、凍えるよ」と言われた為、「せっかくなのでたまには、ゆっくり話ながら温まりましょう、偉やだった</p>	<p>よ」と言われた為、「せっかくなのでたまには、ゆっくり話ながら温まりましょう、偉やだったらクリームだけ塗りましょうか？」と声かけすると、「仕事中に風呂とかよかね？贅沢っかね入らせてもらう」と笑いながら入られる。</p>	

取り組みと気づきシート

- ・ BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者様中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標 ・ 利用者が安心できるケアを実践する
- ・ 全て自分で行わず教育の必要な場面では伝える事が出来る指導者になる

日付	取り組みと内容	取り組みと内容	気づきとその日の反省
11月29日	<p>アンケートを実施し、日々認知症の方とどう接すればいいのかわかりません。と記入された職員の話を読み、コーチングを行う。協力スタッフには事前にどう話を持っていき、思いや考えを聞き出すか、ポイントを伝える。又、協力スタッフの考えや意見も聞いてみる。</p> <p>コーチングのポイントは、指導する側が答えを出さない、職員の話を読み、問いかけ、本人が答えを見つけるように会話を行う。原因や要因に気づけているか、又気づくためにどんな会話や質問を行っていくか。ご利用者様の為に私たち職員ができる事は何か。考えを聞き出し、実践してもらう。又、そこで終わらず、気づきの記録も書いてもらう事で、評価の要素にもなり、他職員にも伝えやすくなる。青…指導者 赤…職員</p> <p>日々認知症の方とどう接すればいいかわかりません。とありましたが、例えばどんな事ですか？オムツを集めようとするA様を止めると、すごい勢いで立腹され外に以降とされ、どうしていいかわかりません。その時の状況、本人への声かけの仕方を教えて下さい。Aさんは、ゴミを見てすぐに、溜めて、誰もせん、私がせんばやんね。と言われながら素手で集められています。声かけは、Aさんまだ今からオムツ交換もあるので、ごみ集めはまだ大丈夫ですよ。ありがとうございます。と言っています。本人は何故ゴミを見たら集めないといけないと思われるのでしょうか？昔、清掃のお仕事をされていて、綺麗好きでもあり、じっとしておけない性格なので、仕事せんばと思われたんですかね。それと、自分達職員を同僚と思っているから仕事を止められた、取られたと思われたのかもしれない。他に何か本人の言動で思いあたる事はありますか？若い時、一か所だけの仕事ではなく駆け回っていたそうです。ゴミを集めたら次の場所へ仕事に行こうと外に出ようとされているのかも知れないですよ。</p>	<p>よく次も行かんば、日暮しする！という言動も聞かれます認知症の方は昔の記憶は残っておられる事が多いですからね。習慣とかここに来る前の生活がどうだったかも関係あるんですよ。そうですね、いろんな要因がありますからね。では、これらの要因を取り除く為に私たち職員が出来る事はありますか？「・・・」例えば何をきっかけに不穏に繋がったのかわかりますか？トイレでゴミ集めをしていました。ゴミが溜まっている事、声かけ。そこから不穏に繋がっています。ゴミを職員が先に集めていっぱいになっている状態を見せないようにしたら？その案は良いですねやってみますか？他にになにかありますか？仕事を思い出されているので、代わりの仕事をお願いしては？どんな仕事？Aさんは、持病がある為、動きまわらず身体に負担にならない、タオルたたみやおしぼり巻き、ホットバックのゴムベルト巻きなどです。いいですね。やってみましょう。では、この対応でもう外には出て行こうとされないと思いますか？Aさんの不安などは解消されますか？それをしている間は大丈夫だと思いますが、仕事が終わったら外を見て時間を気にされると思います。そうですね。夕方になると必ず薄暗くなりますもんね。その時はどうしましょう？本人は仕事に来ていると思い、私たち職員を同僚と思われるようです。休憩しましょうと声かけ一緒に座って話をしたり、ホットバックの時間やお茶の時間を作り、今日一緒に帰しましょうね。等声かけしていくのはどうでしょうか？すごく良い考えだと思います。いつからやってみますか？今日からやってみますね！では、それらの対応でAさんがどうだったか、気づき等あれば気づきの記録お願いしてもいいですか？ハイ分かりました。いい結果になればいいのですが。Aさんの為に考えてくださった事があります。ありがとうございます。ありがとうございました。</p>	<p>ポイントを伝えながら実施する前に、研修資料のコーチングの例と一緒に読んでもらう事でどのような流れか知ってもらう。ポイントを伝え、気になった事はその都度質問してもらう。対応について、ゴミを職員が集める。もいいと思います。が、手袋をして一緒に集めるのはどうでしょうか。との意見があった為、職員が出した答えを尊重して、私たち指導する側は答えを押し付けないようにしなければならぬ事を伝える。私自身もつい自分の考えや思いを先に伝え、その方向に向かうよう誘導してしまいがちであるため気を付ける必要がある。</p>

取り組みと気づきシート

- ・ BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者様中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標 ・ 利用者が安心できるケアを実践する
- ・ 全て自分で行わず教育の必要な場面では伝える事が出来る指導者になる

日付	取り組みと内容	その日の気づき	その日の反省
11月30日	<p>他職員から、なかなか仕事を覚えてもらえず自分達が注意してもわかりません。どうにかして欲しい。と意見があった職員へ入浴全般の対応、ケア方法、声かけの教育を行う。(協力スタッフが主となり行う。私は、必要な事はその都度伝える。)</p> <p>入浴で何か不安はないか聞く。入浴の担当であるが、経験が浅く、認知症の方への介助、声かけ、対応がうまくいくか不安で、他の職員には忙しい状況では聞くことができません。又、何度も聞いて注意されるのを回避してしまい、何をしたいかわかりません。との事だった。</p> <p>協力スタッフとの話をし、基本的な対応や声かけ介助方法全ての教育が必要と判断する。</p> <p>・ 職員が考えたご利用者様のケア方法の気づきを記録してもらう。</p>	<p>ご利用者様一人一人の、職員の普段の対応や声かけを聞きながら、否定する言葉は極力避けながら、その人に合った方法を教えていた。基本的な教育が必要と感じた事で、ティーチングも多く使った教育だった。</p> <p>他職員の話では、自分から質問してくれる事はありません。と聞いていたが、協力スタッフには、分からない事は質問していた。</p> <p>協力スタッフが離れたタイミングで職員に正直な意見を聞きたい。研修中だから、本当の事を教えて欲しい。と伝えると、優しく、聞きやすいし、分かりやすいです。〇〇さんに教えてもらえて良かったです。自分が本当にできてなかったと思いました。と笑顔で答えてくれていた。</p> <p>協力スタッフも指導付きでの教育はやりずらかったと思いますが、利用者のためにどうした方がいいのか、認知症の方はささいな事がきっかけで不穏に繋がる事なども教えながら実施できていた。</p> <p>・ 利用者様の不穏の要因を排除してみようと取り組まれていた。職員に取り組み内容を配布しており、その事で、利用者の状態に気づいたり、意識をして観察してくれる職員もいた。</p>	<p>・ 介護経験の少ない職員の思いや考えを気づかず、そのままにしていた。その事で、他職員の不満も募ってしまい、余計に聞く事ができない状況を作っていた。利用者様にも安心した介護を提供できていなかった。</p> <p>協力スタッフが主となり、教育をされていた。対象職員が出来る自信がつくまで、又、私達が安心して任せる事ができるまで、教育を続けていく必要がある。</p>

取り組みと気づきシート

・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

k

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	・アンケート内容をもとに、指導者が職員O氏との面談を実施し、ケアに対しての目標立案する場面に立ち会わせて頂く。	面談される側を緊張させないように言葉のかけ方や、席の配置等に配慮する。質問に選択肢を持たせる。日頃の業務を否定するような事は言わない。	面談するに際し、単に質問するのでは無く、相手の意図をくみ取りながら聞き取られている印象。言葉選びや表情配慮されている。 普段、利用者様の事を考えながらケアをされている職員に、目標を立てて取り組んでもらう事で、職員が自分ができていないから等思ってしまうような、肯定と称賛する言葉を交えながら話をすすめていた。	面談を見せて頂いて、肯定的な言葉選びや、日々の取り組みを労いながら話を進められる事で職員も回答しやすい雰囲気だったと気づきを伝える。実際に職員の面談をする際のポイントなどを再度教えて頂き、行動指針を熟読し今後の取り組みに活用してゆく。	面談時に言葉だけではなく、相手の表情などを読み取りながら会話を進める必要がある。 指「いつも利用者に優しく話しかけられてますよね」 職「そう思ってくれたたんですね！自分でもそこは気を付けて会話します。」 日頃の姿勢に理解を示す事で会話がスムーズに進行するようだった。
	・面談を見て、気づきや振り返りを行った後、自分自身も職員T氏へ対しての面談を指導者の助言を頂きながら実施してみる。	上記に付け加え、職員の性格や経験値を考慮しながら面談を行う必要がある事、オープンクエスチョン、クローズドクエスチョンの使い分け。面談の雰囲気になれてもらい、職員が話やすくしていく。	質問の意図がうまく伝わらないと、意図に反する答えになってしまう事がある。性格上、自分から話をする事が苦手の職員でも。話を聞いて欲しいと思っているのではないか、自分のしている事を承認してもらう事でやる気に繋がる。そのやる気を指導者は引き出す方法を身に着けないといけない。	面談を実施しての感想や気づきを話し、うまくいった会話や、この会話は…と思った内容を伝える。明るく、かしこまり過ぎず面談が実施できていたとのこと。だが性格や経験に応じた質問の使い分けが必要だと感じた。 褒める事で職員も、前向きに目標を立てて取り組もうという姿勢がみられ、引き出せていたとの事。利用者中心で考える事ができているかを常に確認しながら進める必要があるのに、職員のやる気をなくさないようにと考えすぎて、利用者の立場で考えきれていない会話を見逃してしまっていたのでは。との指摘もあった。	質問の方法の使い分けを上手く活用できるようになる。 考えや回答が自分中心になっている時は、指導者がその事に気づかせる必要がある。利用者中心の回答を引き出す事が不十分であった。 私「どんな事に気を付けてる？」 職「その方に合った話方です。敬語や標準語を使うと分かんない方もいるので、方言を交えたコミュニケーションをとっています。」 私「コミュニケーションで大切にしている事は？」 職「楽しい会話です。自分が楽しいと、利用者も楽しいと思うので」 自分が楽しければ良いとも取れる回答だったことに気づけなかった。高齢者の特徴やBPSDを助長させないような対応を理解した上での応えられる様な学習機会の必要性を感じた。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	・入浴の声かけに拒否がみられ、脱衣所に誘導できても次第に不穏になれる利用者の対応方法を、指導者及び職員と一緒に今までを振り返りながら実施してみる。	<ul style="list-style-type: none"> ・何故入浴の声かけに拒否をされるのか考える ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する ・会話の内容を忘れられる事で不安にならないように会話を続ける。 ・どんな声かけがよいかはその時々で判断する必要がある ・嘘でだますわけではなく、実際に看護職員にも協力してもらうのも有効 ・今までの対応を振り返りながら、良かった点、これはどうかなど疑問が残る事があれば聞く 	指導者が一度自どうするかやってみせて頂く事で、同じ対応をしたり、今までの対応の違いに気づく事ができるように感じた。 本人様は仕事にきているつもりであるのに、お風呂に呼ばれる事が拒否される原因の一つである事がわかっていたが、何度か声かけを試みて、不穏になる状態を繰り返していくうちに、ある特定の職員による声かけにまれに入浴される事がわかり、その職員に任せる事が増えていた。 今回、利用者様が「寒い」と言われた事で脱衣所まで誘導するきっかけができた、脱衣所に来たが何をするのか不安にならないよう、皮膚状態を確認する声かけや、雑談の中に何度も皮膚状態を見る必要がある事を伝えたり、お願いしたい仕事まで、まだ時間がある事を伝えたりと、浴室まで誘導する流れを作れ、本人が希望する形で入浴に繋がった。	指導者の実践を見せていただく事で入浴の声かけになぜ敏感になられる理由を考えることができた。 利用者様の個々の生活歴等に配慮し会話やケアを実践する必要があると気づくことができた。 直接的に入浴することを伝える事で不穏になられる事もある為 利「寒かとか服ば脱がんとね？」 指「軟膏を塗りましょう」 利「そがんね」 理由付けが出来るような会話をする事がポイントだと感じた。	BPSDを助長させないケアを実践していくには、日々の言動の観察だけでは無く、その人の性格や生活歴を把握しておき、ケアの実践に結びつける必要があると感じた。日頃のコミュニケーション時や他職員から生活歴などの情報を継続的に収集する必要があると感じた。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月5日	指導者の実施する職員Y氏への面談に立ち会わせていただく。	<ul style="list-style-type: none"> ・経験年数の長い職員に対しての答えの引き出し方 ・利用者との関わり方で気をつけている事の聞き出す ・利用者様の事を考えながら話を出来ているか ・経験年数が長い分利用者様へ慣れすぎた接し方をしてしまいう事がある為、それに気づいてもらう必要がある。 	<p>指導者とY氏共に経験年数が長く、信頼関係が構築された上での事と思われるが、単刀直入に慣れの部分を指摘された場面があった。</p> <p>指「それはいけないんじゃない？」</p> <p>長く勤めることにより、慣れが強くなっていたり、自分自身を客観視出来ない状態になっている様な場合には、意見をはっきり伝える事も必要のように思われる。</p>	<p>指導者が単刀直入に指摘された場面があった。私的にははっきり伝えることが出来ていて、職員の姿勢の改善につながるように思われたとお伝えする。しかし指導者の方は言い過ぎた部分もあり不適切だったとおっしゃられる。</p>	<p>職員同士の関係性や信頼関係によって、伝え方や伝わり方に違いがある。良いほうに受け取ってもらえるとは限らないので、言葉選びを慎重にし関係性を損なわないような配慮も必要だと思った。</p> <p>だが、自分自身を客観視出来るような機会は設けていく必要はある為、学習機会や、職員同士の意見交換の場も必要だと思う。</p>

・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月5日	指導者付き添いのもと、職員H氏への面談及び、トイレの拒否がある利用者様、トイレの移乗動作が不安定な利用者様に対してのトイレ誘導の際の対応について指導を実施する。	<p>【面談のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の意見を聞き出すため、傾聴に徹する。 ・本人の言動や普段の対応を受容しモチベーションを上げる目標をたててもらう。 ・面談前に本人の職歴等を尋ねておく。 <p>【教えたポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・声かけのタイミング おやつ前後のタイミングで声をかけると拒否が少ない ・動機付け出来る様な声かけ 「おやつが来る前にトイレを済ませましょうか？」 「帰る前に一度トイレに言っておきましょうか？」 ・移乗、起立動作の促し方 「手すりを握って」 「足を少し引いて」 「立ちましょう」等 簡潔に分かりやすい言葉で伝える 	<p>今までの職歴や、経験をお伺いしたところ、看護助手や、有料老人ホームで働いた事があるとの事だった。自立された方に関わる事が多かったらしく。認知症の方や疎通が困難な方と多く接する様になったのはこの職場に来てからとの事である、以前の職場ではレクリエーションを担当する事も多く有ったらしいが、本人的には人前で話す事がに若干ストレスを感じていたようである。</p> <p>今現在の仕事上の目標としては利用者様の言葉や行動を受け入れる様にしているとの事であった。</p> <p>声かけの方法や、タイミング等で、拒否や不穏なく誘導することで、利用者様だけではなく、職員もストレスを感じずにケアに当たることが出来ると感じた。また本人の動作を活用する事で、介護負担の軽減に繋がりが、ケアが実践しやすくなる。</p> <p>私「手すりを握って立ちましょう」 利:スムーズに立ち上がられる H氏「こんなに立位ができるんですね」</p>	指導者との打ち合わせにて、普段の仕事上では利用者様の訴えにすぐに応えられない事があるとの事との情報があるも、本人はその自覚に乏しい余である為、その点について叱責はせずに本人の話を聞き出すことに徹することとした。H氏との面談において、話す素振りや仕草から察するに、やや緊張が見られたように思われる。	利用者様のADL等を共通認識する事で、ケア内容が統一され、利用者様のストレス軽減につながるものと思われ、またBPSDに対しての理解を深める事でケアの質、職員の資質の向上につながるものと思われる為、まずはBPSDに関する基本的な勉強会を実施することが望ましいと考える。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月7日	椅子座位の状態で下肢をバタバタとさせ、音を立てておられる利用者様への対応方法を職員T氏へ指導する。	<p>【指導したのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気管切開により発語が出来ない方である為、利用者様への声かけを行い訴えを確認する。 ・発語が出来ないことにより、訴えが理解できない時は、こちらから問いかけてみて（デイサービス内で起こりうる事）相手の反応を見る。 ・表情などを観察し状態観察をおこなう。 ・訴えが難解であったり、疎通が困難な場合は非言語的なコミュニケーションをもちいる。 	<p>普段デイサービス内での訴えとしてはトイレやお茶など、予測できる範囲の訴えが殆どであるが、問いかけに対し首を採算横に振られ、最終的に手持ちのバッグを指さされる。</p> <p>今回は本人様の表情はが険しく予測し難い（クローズドクエスションではなくみ取りにくい）訴えであったため、筆談を用いたところ</p> <p>利「千円札」と書かれる</p> <p>T氏「持ってきてるはずないですよ」</p> <p>私：千円札がないのかと尋ねると頷かれる。</p> <p>本人の了解を得て一緒にバッグの中を確認したところ、バッグ側面の小さなポケットに入っているのを発見したため、わかりやすい中央のポケットにしまってください。本人様も発見できたことで安心された様子であった。</p> <p>利用者様が出来ない、わからないと決めつけたような対応はしないよう指導を行う。</p>	<p>利用者様が抱えるトラブルをうまく解決できていたとの評価していた。</p> <p>指導者よりどのような指導を実践したいかとの問いかけに</p> <p>「行動を止める事を主とするのではなく、その行動の原因を見つけ考えられる」ようにしたい。</p> <p>やはり認知症（BPSD）に対しての勉強会は必須であろうとの意見で再度合致した。自分自身の理解度を確かめるべくテストを実施してみましようという指導者より提案有。</p>	<p>認知症があられる方の能力や、言動を、出来ないもの、分からないものと先入観だけで判断せず、もしかすると出来るかもと、原因の究明や問題解決に努める事で信頼関係が構築されていくのかも知れない。</p> <p>今回はお金が不明との訴えであったが、その他の予測できない訴えに対しても、利用者様が安心できるように適切な対応できるようにコミュニケーション方法も幅広くしておきたい。</p>

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月8日	・学生アルバイトのT氏、休みの連絡が遅延したことについての聞き取り及び指導を実施する。	【面談のポイント】 ・責めずに事情を聞き取る ・周りが心配していたこと伝え本人に考えさせる時間を作る	連絡をしなくてはならない自覚はあったようだが、申し訳なさから連らるが遅くなってしまったようである。 しかし連絡が遅れる事で、不要な心配をかけてしまう事になる事を本人に伝えと申し訳なさそうに謝罪の弁あり。	学業との兼ね合いもある為、責めることなく聞き取りを実施したこと、事情を言い出しやすいような聞き取りが出来ていたとの評価を頂く。今後同様の事が起きた場合の対応について、指導者と相談する機会も持つ事が出来た。	怒ってたと言われるよりも、心配してたと言われる方が、話を切り出しやすい、本人が自分の意思を持って考えを述べる事が出来るのではないかと思う。しかし一般社会での常識的な意識づけを日常的に行う必要がある。
	当デイサービスを利用開始されまだ間もなく、度々入浴を拒否される全ろうの方に対しての入浴介助を指導も兼ねてT氏と共に実施する。。	【教えたポイント】 ・なぜ入浴を拒否されるのか考える ・本人の意思を尊重しながらケアを行う ・言語以外での意思疎通を図る	浴室に来られるも利「入らん」 ジェスチャーを用いて入浴を勧めるも拒否的な言動聞かれる。 マスクを着用している事で、より疎通が困難になっている様子が見られるためマスクを外し口唇をよんでもらい、長く入る必要は無く、清拭だけでもしようと伝えと、脱衣に抵抗されることなく応じて下さる。上半身を清拭した後下半身（陰部）清拭を促すも羞恥心強くズボンをおろす事を拒まれる為、下半身にタオルをかけて差し上げると抵抗なく脱衣に応じられ、最終的に洗髪は拒否されたものの、洗身、シャワー浴まで応じて下さる事となった。 なぜ今それをしたくないのか、根本にあるものを解決できた一例であったと思われる。	意思疎通の困難な方に対して非言語的なアプローチや、利用者様の意思を尊重しながらの介助がまずまず出来ていたとの評価をいただく。慎重な対応を続けていく事で、今後の利用者様の安心感に繋がるように継続して行きたい。	言語的なコミュニケーションが困難な方とのコミュニケーションはより慎重により的確に行わなくてはならないと感じた。 誤解、勘違いが生じやすく、一度生じてしまうと解決することにさらに労力を要するのではないだろうか。徐々に環境や人に慣れてもらえるような対応を心がけて行きたい。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月9日	『認知症（BPSD）について』の職員勉強会を開催する。	<ul style="list-style-type: none"> ・主旨の説明を行う。 ・自分たちの対応次第でBPSDを出現させることも、予防も出来る事を伝える。 ・職員自身に考える機会を持たせる。 ・職員に今までのケアを振り返らせる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の殆どが出現したBPSDに対処する事に意識が向いている印象を受けたが、勉強会を進めるにつれて、職員自身の振り返りが出来、関わり方への気づきが生まれていたように感じた。 ・イメージしやすい例えを用いる事で内容が理解しやすく感じられたようだった。 	BPSDへの対処ではなく、職員の対応や環境の整備による配慮に着目して貰えるような勉強会にしようと思った。楽しんで参加できる勉強会を念頭に、職員自身に気づかせ、考えさせ、意見や考えを引き出すように心がけて実施した事を伝える。	勉強会を実施することで、自分自身の振り返りが出来、認知症（BPSD）に対しての知識を再度学びなおす機会になった。 忘れてしまっている事や、認識がずれてきている部分を修正するためにも継続的に勉強会を開催していく必要があると感じた。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月12日	<p>「〇〇さん！」</p> <p>多少離れたところにいらっしゃる利用者様を大きな声で呼ぶ事へリスク説明及び、指導を行う。</p> <p>職員が立案した</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう ・利用者様の目線で正面から向き合おう <p>を意識してケア実践を取り組めるよう指導する。</p>	<p>【目標に対してのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手を見て微笑むように話しかけて見よう ・近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて ・利用者様は何をわかって欲しいのか利用者様の気持ちを理解しようとする ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する 	<p>下記のリスクを説明し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意図が十分に伝わらない恐れ ・大きな声で呼ぶことで驚かせてしまう恐れ ・他の利用者様を勘違いさせてしまうおそれ ・振り向かせることで転倒などの事故に繋がる恐れ <p>下記の適切と思われる方法も説明する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様の傍へ行き、近くで声をかける ・聞き取りやすい耳の方で話しかける ・傍で話しかける事でお互いの表情も読み取れる <p>必要以上に声を大きくしなくても、コミュニケーションが図れ伝わりやすくなる事に気づきを持てたようである。</p>	<p>利用者様とのコミュニケーション方法について、リスク説明を含め指導した事を指導者へ報告行う。</p>	<p>身の回りで、大きな声で飛び交う事により、怒鳴り声と勘違いされる方、自分が責められていると勘違いされる方がいらっしゃるかも知れないという意識は持って置くべきだと思う。</p> <p>不要な大声がBPSDを助長させてしまっている事があると、職員各々が自覚を持っておく必要がある。</p> <p>目標があればこそ、良い点も悪い点の浮かび上がって来るが、良い悪いに分別するだけではなく、経験として積み重ねる事が重要ではないだろうか。</p>

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月12日	勉強会を受けての気づきの確認や、勉強会後にグループワークで設定した目標を確認するための個別面談を実施する。	<p>【面談のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勉強会を受けてのどのような気づきがあったか ・気づきをどう実践に結び付けるか ・グループワークで立てた目標は実現可能な物か <p>職員自身の考えをうまく引き出すよう心がけた。</p>	<p>「勉強会を受けたことで、認知症に対して再認識できた」</p> <p>「環境が違うだけで予防出来るとは思っていなかった」</p> <p>「生活歴などにも意識を向けてみたいと思う」</p> <p>「皆で意見を出し合って目標を立てる事が出来たのでいい機会だった」</p> <p>職員各々が、自分自身の振り返りを出来ており、それに対して前向きな意見が多く聞かれた、勉強会を受けたことで、職員各々に気づきが生まれたように感じた。</p>	勉強会を受けた後、職員各々が自身の振り返りを出来ているか、目標を持って取り組んでいけそうか確認をし、利用者様を中心としたケアを考えられるような方向へ、変化していけるように導きたいと思う旨をお伝えする。	<p>今回勉強会を実施した事で職員各々に気づきが生まれいい機会になったように思われる。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう ・利用者様の目線で正面から向き合おう <p>グループワークで立てた目標も難解なものではなく、まずは実現可能なものになっている事で誰もが意識して取り組みやすい目標となっている。</p> <p>利用者様の思いを汲み取る為の第一段階になるよう取り組んで行きたい。</p>

取り組みと気づきシート

【教育実践】

- ・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月13日	<p>浴室で椅子座位やベッド上介助での衣類着脱を行う際、利用者様の前に立ったまま話しかけたり、頭上から話しかける行為に対して、ケア実践指導を行う。</p> <p>職員が立案した</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう ・利用者様の目線で正面から向き合おう <p>を意識したケア実践を取り組めるよう指導する。</p>	<p>【目標に対してのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手を見て微笑むように話しかけて見よう ・近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する 	<p>顔の前に立ちはだかれ話しかけられる事や、頭上から覗き込むように話しかけられる事で圧迫感や不快感を感じ、ケアに対しての拒否反応や、それを発端としてBPSDが出現してしまう恐れがある事について説明・指導を実施する。</p> <p>利用者様と目線の高さや、姿勢の高さを合わせる事で、安心感を与えるだけでは無く、表情や、皮膚状態の観察が行いやすくなり、介護業務による自分自身の身体的負担の軽減に繋がる事を説明する。</p> <p>ただ入浴介助をするだけ、ただトイレ介助をするだけではなく、その他のケアや、職員間の情報の共有に結び付けて行く事で、チームケアの質の向上が見られるのではないだろうか。</p>	<p>利用者様を介助する際の声かけ・ケアの実践方法について、説明を含め指導した事を指導者へ報告行う。</p>	<p>日常的に行う声かけは、ケアやコミュニケーションの土台を構築する為の重要な情報を引き出すツールであると意図をもって実践していきたい。また職員自身が行う日常的な行動の中にBPSDを助長させてしまう要因がある事を振り返る必要がある。知識の無い実践や、実践に知識を活かさないのは暴力であると言われても過言ではない。得た知識を実践で活かし、実践で得た経験を知識と結び付ける事でより良いケアが実践できるのではないだろうか。</p> <p>日々の業務が多忙であろうが利用者様の気持ちを慮る事を忘れず、利用者様が安心、安楽を感じられるケアを実践して行きたいと思う。</p>

取り組みと気づきシート

【教育実践】

・教育を実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月14日	協力者として、今回の取り組みを通しての自分自身の振り返り及び、職員の評価	<p>【評価するポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケア実践指導や勉強会を実施する事で自分自身の振り返りをしながら気づきを持つ事が出来たか。 ・勉強会、ケア実践、事例問題を実施した事により、職員へ意識づけをし、気づきを持たせ、利用者様主体とした考えを出来るようになったか。 	<p>【自分自身の振り返り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面談で聞き手に徹する事、考えを聞き出す事の難しさを感じた。 ・勉強会を実施するにあたり、資料作成する事で、認知症やBPSDに対しての知識の更新をする事が出来た。また慣れによる間違った考えも修正することが出来る機会となった。 ・人に対して話す作業をする事で、伝えるための言葉選びを考える機会となった。 <p>【職員に対しての気づき】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期間での取り組みであったため、大きな意識の変化が見られるようになったとは言いが、利用者様を主体とした考えを持つ必要性がある気づきを持つ事が出来始めていた。 ・BPSDを対処するのではなく、利用者様に寄り添い、人的対応を行い、環境を整備する事で予防しようとする考えを持ち始めれていた。 ・BPSDが出現してしまう原因を環境によるものと捉えられる気づきを持てたようである。 	<p>私「人に教えることは難しい事であるが、教える事により自分自身を振り返る事が出来、また教える事で教えられた職員の知識・技術の向上に繋がっていく物だと感じるようになった」</p> <p>私「そうすることでケアの質が向上しBPSDの予防や、利用者様に質の高いケアとして還元していけるのでは無いかと思う」</p> <p>私「今回の取り組みは非常に有意義なものであり、自分自身の課題を考え、利用者様主体とした考えを持つ事の大切さを学べた」と指導者へお伝えする。</p>	<p>日常的に実践しているケアの中にも目的を持ち、意図を持ち、振り返りを行い、次につなげる、PCDAサイクル『Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Act（改善）』の順序で考えながらケアにあたっていく事が重要ではないだろうか。</p> <p>日々ケアを振り返り</p> <p>「今日の声かけは適切だったか」</p> <p>「今日は利用者の変化に気づけたか」</p> <p>「明日はこんな事に取り組んで見よう」</p> <p>と考えを巡らせる事でBPSDの予防やより良いケアが実現していくのではないだろうか。</p> <p>今回協力者として参加させていただき、職員への面談、勉強会の開催、資料作成等を行った事で、自分自身の知識を更新し再学習出来る機会となった。また日々小さな目標を持ち、それを積み重ねていく事を今後も継続し【人】としてのケアを磨いて行きたい。</p>

取り組みと気づきシート

・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。

く

・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	構音障害があり、会話がうまくできず、自分の思いが伝わらない事で着脱の時に攻撃的にられる利用者様の対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで自分はどこに意識を向けていたのか振り返りながら下記を主に考えてみる。 ・利用者様は何をわかって欲しいのか利用者様の気持ちを理解しようとする ・利用者様の表情、言動、行動に意識を向ける ・実際は何故、不穏になられているのか、不穏の要因は何かを考えながら対応をしてみる 	痛い。と言われたら痛くないように早く済ませてあげようと、攻撃的な行動が短時間で済むよう介助していた。利用者様の話に耳を傾ける事で、「違うこれこれ」と言われ我々職員に何かを伝えられている事が分かった。時間をかけて会話を続けると、脱ぎ方にも本人の順番がある事に気づいた。拘縮による腕の痛みも職員が触れるより、ご利用者様自身に健側で患側を持ち上げてもらうようお願いすると協力してくださり、痛みの訴えで表情険しくなる事はなかった。利用者様が自分で出来る事まで介助したり、利用者様の意思に反した介助で不穏を招いていた。自分の思いが伝わらない事で不穏になられていたのではなく、私自身が利用者様の思いを知ろうとせず、自分の思い込みでこの利用者はこの方法がいいと決めつけ介助を行っていた事でBPSDの症状が出ていた。	今回、安心できるケアとは、どんな事だと思って実践したかを面談で話しをする。利用者様の為と思っていたことが、利用者様の不穏に繋がっていた事に気づき、利用者様の求めていることは何かを考え、利用者様に確認しながら実施した事で、利用者様が攻撃的な行動や大きな声を出されたり、体動が激しくなる事なく介助できていたとの事だった。	利用者様が安心できるような声かけの仕方や、利用者様本人の動作を活用が不十分なことで、利用者様を立腹させてしまっていた恐れがある。利用者様に安心・安楽を感じてもらうために、利用者様の意向やADLに沿った援助を行っていく必要があると感じた。

- ・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。
- ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月5日	<p>・落ち着きなくソワソワされ、トイレのごみ箱のごみを回収しようとされる利用者様の対応を行う。</p>	<p>【気をつけたポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ落ち着きなくソワソワされるのか考える ・声をかけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する ・どんな声かけがよいかはその時々で判断する ・今までの対応を振り返りながら対応にあたる 	<p>生活歴より、長年仕事を色々とされてきておられ、今現在も仕事にきているとおられる。ごみ箱がいっぱいになっていると利用者様本人が片付けをしなくてはいけないと思いついておられ、作業手順がわからない事でより不穏が助長されている印象を見受ける。</p> <p>声かけを行いごみの回収は職員が実施する旨を伝えたと安心された様子だった。</p> <p>利「こがにいっぱいにしたままで」 私「私たちが片付けておきますよ」 利「頼んどってよかと？」「気の毒かねー」</p>	<p>ゴミ回収を気かけられる前に予防する方法を検討する必要がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こまめに（先に）職員がゴミを回収しておく ・その他の事に集中できるような環境を整える <p>今回は職員がゴミを片付けておくという事で納得された様子であったが、必ずしも毎回それで納得されるわけではないと思われる。職員間で対応方法の情報交換なども適時行う必要があると思う。</p>	<p>行動が起きる前に予防する事が出来なかった、今回は長引かずに落ち着いたが、一度行動が起こるとエスカレートする恐れも考えられる。たとえ認知症があったとしても、利用者様の言動には何かしらの理由があり、家族背景や人生経験、生活歴に基づいた理由が存在しているのではないだろうか。</p> <p>安易に行動を抑止する事よりも利用者様の安全を確保したうえで、その行動に寄り添えるような心構えや環境整備が必要だと思われる。</p> <p>職員の認知症に対するの共通理解を深める事で、より良いチームケアを実践できるのではないだろうか。</p>

- ・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。
- ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月7日	・落ち着きなくソワソワされ、上着を脱いだり、車椅子を自力駆動しようとする利用者様の対応を行う。	【気をつけたポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ落ち着きなくソワソワされるのか考える ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する ・どんな声かけがよいかはその時々で判断する ・今までの対応を振り返りながら対応にあたる 	声かけをしたところ 利「便所にいかんば」「暑かよ」 利用者様自身は尿意を感じた為、上着を脱ぎ、身なりを整えてからトイレへ行こうとされていたようである。オムツ着用者であり、立位不安定な方である為、2名介助にてトイレ介助行う。オムツ内に排尿は無く、しばらくトイレでの様子見守るも排尿無し。 利「もうよかよ」 排尿は無かったが本人様は納得された様子。 衣類を現在よりも薄い物や別の色の物から選んで頂く、今よりも厚い物を選ばれる脱衣に関しては本人が好みの衣類に着替えたかった事による言動でもあったと思われる。	普段は時折ケアへの拒否の見られ、オムツ着用されている方ではあるが、トイレ介助したことで結果的に利用者様自身の本位が通じたためか表情も明るくなられた、適切な対応だったとの評価をしていただく。	オムツを着用しておられる方でも尿意を感じ、トイレでの排泄をしたいと思う事は、自然なことであり、オムツの方はトイレへ行きたいと思わないと決めつけた考え方の介助を行わないように気をつけなくてはならないと思う。パットが濡れている事が不快でこのような行動をされる事もありうるので、利用者様の言動をしっかりと汲み取って安心されるケアを心がけたいと思う。
	・来所後間もなく、落ち着きなくソワソワされ、席より立ちあがられ、職員に本日の予定等を尋ね続けられる利用者様の対応を行う。	【気をつけたポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ落ち着きなくソワソワされるのか考える ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する ・どんな声かけがよいかはその時々で判断する ・今までの対応を振り返りながら対応にあたる 	利「今日はなんがある？」「お手伝いしていい？」「ワンちゃんの塗り絵していい？」 日頃より職員の手伝いや、活動を好んで行われているため、空いた時間が手持ち無沙汰に感じた様子だった。 塗り絵などを準備するにあたりしばらく	利用者様ごとの日頃の行動パターンや趣向を理解し、可能な範囲での準備をしておく必要があるのではないだろうか。 集団のとしてのケアではなく、個を尊重した対応をする事で、落ち着いて過ごしていただけたのではないだろうかとのご指摘をいただいた。	本人様が訴えられる前に、作業や塗り絵などを出来るように準備しておけば、ソワソワせずに過ごされたのではないだろうか。 すぐに自分に対応できない時には他の職員へ伝達し対応してもらうことで不安に感じられる時間も短縮出来るのではないだろうか。

- ・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。
- ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月8日	構音障害があり、会話がうまくできず、自分の思いが伝わらない事で着脱の時に攻撃的になられる利用者様の対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで自分はどこに意識を向けていたのか振り返りながら下記を主に考えてみる ・利用者様は何をわかって欲しいのか利用者様の気持ちを理解しようとする ・利用者様の表情、言動、行動に意識を向ける ・前回のケアを参考に安楽なケアを行う 	<p>本日入浴対象日ではないため、午前中にトイレの声かけを実施する。</p> <p>私「今日入浴しない日なので一度トイレに行きましょうか」</p> <p>利「うん」</p> <p>拒否なく応じて下さる。</p> <p>トイレでの移乗動作に関しても私「手すりを握りましょう」「足をしっかり床につけて」「立ちましょ」と簡潔に声かけをする事で、移支えは必要であるも移乗をスムーズに完了することが出来た。</p> <p>前回のケア実践をもとに比較的にスムーズに対応できたからか、不穏言動なくケアを完了することが出来た。</p> <p>入浴対象外の日でもあったため、パット内失禁などをされる前に排尿が済んだことで、その後の不穏予防にもなったように思われる。</p>	<p>本日関わったケア内容を指導者に報告する、不穏言動なく、ケア自体もスムーズに出来たこともあり、私なりに前回のケア実践を活用しケアに当たれたように思う旨を報告する。</p> <p>・拘縮がある為、健側で患側を自力で可動してもらう事で疼痛の緩和を図った。</p> <p>・本人の動作を活用し、動きやすいようにサポートした。</p>	<p>今回は声掛けした時点でも利用者様は比較的に落ち着かれていたが、ふらついたり、起立が困難であったりと、日々移乗動作自体にもムラがあり利用者様自身も移乗動作に恐怖を感じられる事があるように思われる。そう言った時にも安心・安楽なケアを行う事で、利用者様に信頼感を持ってもらえるようなケアを実践していきたいと思う。</p>

取り組みと気づきシート

【ケア実践】

- ・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。
- ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月12日	<p>落ち着き無くソワソワされる事の多い利用者様に対し、ケア実践の場面で職員が立案した</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう ・利用者様の目線で正面から向き合おう <p>をより意識してケア実践に取り組んでみる。</p>	<p>【目標に対してのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手を見て微笑むように話しかけて見よう ・近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて ・利用者様は何をわかって欲しいのか利用者様の気持ちを理解しようとする ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する 	<p>本日、来所直後のソワソワは見られず、比較的落ち着かれていた印象である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝の挨拶を行う際に、目標を意識して実施する。 <p>私「おはようございます。今日の体調はどうですか？」</p> <p>利「おはよう、今日は寒かねー、体調は特に変わりなかよ」</p> <p>その後の会話も笑顔で応じられる。目標を持って意識的に見ている為か、笑顔でお話されている印象を強く受ける。普段意識せずに行うような会話でさえも、意図、意識を持って行う事で気づきが生まれ、状態の変化などに速やかに気づく事が出来るのでは無いかと思う。</p>	<p>本日はケアにかかわる中で自分自身も職員が立てた目標、それに対してのポイントを意識しながら、ケアを実施してみた事を報告する。</p> <p>目標を意識して取り組むことにより、この目標は初心を忘れない（思い出す）為にとっても重要な物だと感じた事を伝える。</p> <p>相手の事を慮る対応は、利用者様との関わりだけでは無く、職員同士のコミュニケーションにおいても同じことが言えるのではないだろうか。</p>	<p>利用者様の落ち着き具合は日内でも変動は多々見られが、自分自身その変化に速やかに気づけているとは言い難い。</p> <p>だが挨拶や、ちょっとした声かけを意図をもって行う事により、気分の変化、状態の変化などに速やかに発見することに繋がり、BPSDの予防するだけではなく事故の予防にも繋がるのではないだろうか、再認識出来たことは大きな収穫だったと言える。</p> <p>取り組みにくい難しい目標ではなく、すぐにも取り組める目標であったからこそ、それに気づくことが出来たと思われる。初心を忘れずに継続することの重要性、難しさを感じた。</p>

取り組みと気づきシート

【ケア実践】

- ・ケアを実践してみて、その内容をもとに気づき、反省を記載する。
- ・利用者が安心できるケアが実践出来る。

日付	取り組みと内容	教わったポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月13日	<p>構音障害があり、会話がうまくできない事により自分の思いがうまく伝わらず、時折攻撃的になられる利用者様に対し、ケア実践の場面で職員が立案した</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう ・利用者様の目線で正面から向き合おう <p>をより意識してケア実践を取り組んでみる。</p>	<p>【目標に対してのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手を見て微笑むように話しかけて見よう ・近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて ・利用者様は何をわかって欲しいのか利用者様の気持ちを理解しようとする ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態が把握する 	<p>来所後、車椅子座位にて自席におられる利用者様の傍へ行き腰を下ろして声かけを行う。</p> <p>私「おはようございます」 利「おはよう」 私「今日も元気ですか？」 利「うん」 単語での短めの返答であるが意思の疎通は十分に出来ていると思われる。</p> <p>手を差し出すとしっかりと手を握り返される。</p> <p>私「手が冷たいけれど寒くないですか？」 利「大丈夫」「アハハ」 笑顔で返答して下さる。</p> <p>傍へ行き、声をかけて、表情を見る（見せる）事で安心感が生まれ、信頼関係を構築していきやすくなるように感じる。</p>	<p>本日関わったケア実践の内容をどのような目的をもって取り組んだのか指導者へ報告を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良好なコミュニケーションを図ることで、信頼関係を構築し、ケアの安心感へ結び付ける。 ・ケアにあたる前の段階で、顔なじみである意識を持ってもらう事でケアを実践しやすくする。 	<p>普段の声掛けなどのコミュニケーションにも意図や目的を持ち、利用者様と関わりを持つ事で、自然と生活歴などの情報収集につながる事も考えられる。</p> <p>その人をより知る事、自分自身を知って貰う事で、信頼関係が構築され、ケアを実施しやすくなりBPSDの出現予防に繋がるのではないだろうか。</p> <p>業務的に、時間が来たからしなくてはならないケアでは無く、利用者様の思いを知ろうとする事でより安心安楽なケアへと結び付けたいと思う。</p>

取り組みと気づきシート

Y

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	・面談をして、職員に自分で目標を立てて取り組んでもらう方法を、協力スタッフに見てもらう	・緊張をさせないような雰囲気づくりを行う。言葉のかけ方、席の配置。 ・いきなり目標を立てさせず、質問をしながら、引き出したり、選択肢を用意する。 ・普段の利用者との関わりや接し方は否定せず、肯定する。 ・気になった会話や自分がポイントと感じた事を面談で教えて欲しい。	・メモを取りながら、面談をみられていた。選択肢を用意する事にも着目され、自施設の行動指針を熟読されていた。	・気づきを話してもらう ・メモは何を記録していたのか⇒職員に対しての言葉選びや、目標の引き出し方。 ・行動指針に目を向けたのは何故か⇒行動指針を使って目標を立ててもらう事で、スタッフ同士の意思統一にもなるのではないかと考えた。 ・気になった会話や、ここはと思った事を聞く。	・伝えたポイントを記録し、次に自分が面談する時に、職員が目標をたてやすいように選択肢作り、行動指針を使用する事で、チームで取り組めるようにしたい。と考える事が出来ていた。 しかし、私自身が、職員の性格や経験値を考慮して会話を進めていく必要性をポイントに上げておらず、今後それらも伝える必要がある。
12月2日	・面談を見てもらった後で、気づきや振り返りを行う。その後、協力スタッフが職員に面談を行い、職員自身に目標を立てて取り組んでもらう流れを作ってもらう。	・上記のポイントの他に、かしこまった場面では、自分考えを口に出せなくなる性格の為、クローズドクエスションとオープンクエスションの使い分けをする。 ・うまく出来たと思う会話は覚えていてもらうよう伝える。また、この会話はいい思い出だった。と感じた会話も。	・面談の場面では緊張して言葉でうまく表現できない職員である事を認識して、緊張させないような雰囲気づくりができていた。徐々に自分の考えを口に出して笑顔も多くみられた。注意を受けると周りが分かるくらい表情や行動に出てしまう職員である事を理解する事ができ、褒めながら、気持ちを乗せながら進めていたが、会話の中でこの職員は、利用者の立場になって考える事ができていない時があった。その事を、指導者が気づかせる必要がある事を、随時、教えながら進めてもらった。	・面談をしてみてどうだったか⇒経験年数が浅いこともあり、質問に対する答えが主観中心であった。認知症の基本知識をもう一度学ぶ必要があるように感じた。 ・私自身のポイントを伝えたが、その他に協力スタッフが考慮したことを聞く。⇒職員の性格や経験に応じた質問の違いを試みたが意図が伝わらず、違いわけが難しかったとの事。 ・質問についての答えにズレが生じたので、軌道修正する声かけを行いました。その事に協力スタッフが気づけていたか⇒なんとなく気づき、質問の仕方を考え直す必要があったと思った。 ・面談の会話の中で、職員が、利用者の事を考えているのか、利用者の為にできていない事は、気づかせる必要がある事を伝える。	・面談の中で、職員は、方言を交えて話す事でその人に合ったコミュニケーションを心掛けていて、自分が楽しいと利用者も楽しいのではないかと答える場面に、協力スタッフが着目し、利用者主体で考える事ができているのか、利用者の為に考えている事も、実際に対応が追いついていないのではないかと問題点を見つける事ができていた。今後、認知症の方へのケアの向上のためにも勉強会も検討する必要があるとの意見も出た。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	入浴拒否があり、声かけで脱衣所に来られても、次第に不穏になられる利用者の対応を職員に教える。協力スタッフにも一緒にみてもらう	<ul style="list-style-type: none"> ・普段から"入浴"の声かけですぐに拒否がある事。それは何故かを考える⇒仕事に来ている。毎日自宅に入っていると思われる。本人の性格上、人に言われる事に抵抗がある。 ・表情や今現在の様子を観察しタイミングを図る⇒会話行くと笑顔であるが、「ここ寒か」との言動あり ・脱衣所までの声かけを「仕事まで少し時間がありますので、暖かいとこに行きましょう」と行う ・脱衣所にいる事で不安になられないように寒くなり皮膚トラブルが多く見られる事を伝え、痛みや痒みがないか雑談を交えながら確認する。 ・看護職員が実際に確認。下から手伝いながら脱いで頂く。その際利用者にも皮膚に異常がない事を伝えながら行う。 ・「まだぬがんばと？」の問いに浴室の鏡まで案内し全身の異常がない事を一緒に確認していただく。 ・いつも仕事を頑張られている事の感謝を伝え、もしよかったら、お風呂で温まりませんか。と声かけすると「よかね？」と言われ拒否なく入浴される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は自分たちの声かけで、不穏になられた事が何度もあり、いろんな方法を試していた。不穏になられる事が続き、一人の職員の誘導にだけ入浴される事があり、皆その職員に任せていた。又、利用者に嘘を言って入浴を促すわけにはいかないと、きちんと"入浴"と直接的な言葉で伝えていた。なぜ入浴の言葉で拒否をされるのか、利用者が何を思っているのか、不安に感じている事はないか、考える事ができていなかった。その結果、不安を解消するに至らず、BPSDが出現していた。 性格的なことも要因となり、丁寧に入浴の声かけをしても、仕事にきている上に、自分のタイミングではないときに、お風呂に入るように指示されていると感じられていたのではないかと感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者がなぜ入浴という言葉を聞くと、すぐに拒否されたり、表情が険しくなるのか考える事ができたか⇒実践をみる事で入浴の声かけに敏感になるのか考える事ができた。利用者様の個々の生活歴に配慮する必要がある。 ・利用者と会話を多くもちながら対応したが、その意図が理解できたか⇒認知面で短期記憶が難しく、会話の中に不安にならないような言葉を入れていた。 ・不穏になられていたのは何故か、今後、不穏の要因を取り除いた対応方法を考えてみる ⇒どんな不安を抱えられているかを知る。どうしたら不安が解消されるかをその都度考える。生活歴も考慮しケアを行う事で不安を軽減できないだろうか。 ※[利用者の不安は何かを考える事ができる。対応方法を一人で考えてケアを行い、次に教育に繋げて行く職員には勉強会で知識の注入が必要との意見が聞けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協力スタッフはご利用者が抱える不安が何か、生活歴とどうつながっているかを考える事ができていた。しかし、教育を受けた職員の気づき記録や聞き取りを行った結果、意識を向けるべき視点が違っていた。私自身の伝え方に問題があると反省した。利用者の立場で考える事ができていないと、気づいてもらうような声かけも必要ではあるが、その都度その都度答えを教えたり、その場で質問して考えさせる機会を作る必要がある。
/					

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月5日	・面談をして、職員に自分で目標を立てて取り組んでもらう方法を、協力スタッフに見てもらう	・経験年数が長い職員である為、自分で考えて答えを引き出せるような会話を行う ・目的を伝え職員の考えや普段、利用者との関わりで気を付けている事など聞き出し、会話を繋げて行く。 ・利用者の事を考えながら話をできているかを判断しながら進めていく ・経験年数が長い分利用者へ慣れすぎた接し方をしてしまいがち。その場合はその事を気づいてもらう必要がある。	認知症の方の介護経験が長い職員への面談では、日ごろ利用者との関り方を聞き出すと、利用者の立場に立って考える必要がある事を認識している。しかし、実際は声かけや接し方に慣れが生じ、信頼関係ができていると勘違いしており、間違ったコミュニケーションで、利用者に不快な思いをさせている事に気づいていなかった。	面談してる中で何か気づいた事は⇒経験が長ければ長いほど、客観的な視点で自分を見つめなおす必要がある 経験年数が長いからこそ、間違いを指摘したが、職員の思い等どう考えたか⇒職員同士の信頼関係の度合によって伝え方は変わってくる、普段から信頼関係を築く必要がある。 利用者の求めるコミュニケーションは何かを考えたり、間違いは本人に気づいてもらう必要があり、その方法も考える事ができていた。	協力スタッフには、職員のモチベーションを下げるような言葉を避けるようにと伝えていたが、私自身が、直接的な言葉で職員Yに間違いを指摘してしまった。その事で、フォローしてもらった結果となってしまった。
12月5日	・協力スタッフが、職員Hさんに面談を行い、日ごろの認知症の方への対応方法や自身が気を付けている事を聞き出す。又、自分で目標を立ててもらい今後、その目標に向かって取り組んでもらう流れをつくる。	事前に協力スタッフと、どんな事をポイントとするかを話合う。 今回は、協力スタッフ主導で面談を行う。必要な時だけ補足や指導を行う。 ・研修での取り組みや主旨を再度伝え、率先して協力して頂けるような会話をする。 ・自分の話を聞いて欲しい方である為、まずは傾聴に徹する。本人の言動や普段の対応に共感し、モチベーションを上げて、目標を立ててもらう。	・面談の前にHさんとコミュニケーションをとり、前職や経験などを聞き、職員を知り、少しでもうちとけて面談に取り組もうとされていた。Hさんとの面談では、話を聞いて欲しい、自分を認めて欲しい、どれだけ利用者の事を理解して対応しているか話したい、褒めて認めて欲しい。という思いが伝わってきた。 協力スタッフは否定せず傾聴し、褒める声かけもできていた。 他職員から、利用者の訴えを聞いてくれない等の話もでていたが、本人は自分は完璧にこなしていると思っており、出来ていない部分に関しての自覚に乏しい為、間違いに気づいてもらう必要がある。利用者のケア方法の教育と、職員の話聞き、認める機会を作る必要がある。	事前打ち合わせをしていたことで、他職員からの意見を協力スタッフと共有できていた。 面談で感じた事は⇒話やすい相手には、多弁で自分がどれだけ頑張っているかを認めて欲しい、聞いてもらいたいと思われている事がわかった。傾聴した事で嬉しそうで、笑顔がみられた。普段、あまり話を聞いてもらえていないのではないかな。 勉強会も必要だが、それでも気づけない人もいる。職員同士での意見交換も必要ではないかな。	私がいる事で緊張されている様子だった。協力スタッフだけの面談を行うとより話を聞き出せたり、間違いに気づき認める事ができたのではないかな。 職員Hさんの話の中で、自分がどれだけ利用者の為に、利用者を思っただけ対応しているか。どれだけ寄り添っているか。こんなこともありました。あんな事もしました。と話がとまらない職員へ、間違いや不適切なケアをしている事を気づかせる方法を協力スタッフに教える事ができなかった。今後、目標をもって取り組まれる過程で、一緒に関わりながら指摘したり、別の方法はないか考えてもらい、利用者にとって何が安心される対応なのかを考えてもらう必要がある。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	職員への聞き取り
12月7日	協力スタッフが職員Tさんに、足をバタバタとされ音をたてられている利用者の対応方法を指導する。 (必要に応じて指導行う)	協力スタッフが考えたポイント ・声を出す事ができない利用者である為、まずは声をかけて何か訴えられているのかを確認する。その際、表情も観察する。 ・発語ができない為、確認ができない時は、こちらから問いかけて、相手の表情や、反応を見る。非言語コミュニケーションを用いる。(デイサービス内で起こりえる内容、トイレやのどの渴き、帰宅願望等を問いかける)	・声を出す事が困難な利用者である為、クローズドクエスチョンを活用し色々といかけける事ができていた。表情から不安や困り事ではないかと考える事ができており、職員T氏にも考える機会を持たせて意見聞き出していた。筆談は困難と思っていたが、「1000さつ」と書かれており、認知症である事で、できないと決めつけず関わる事が出来ていた。職員T氏にもバタバタ音を立てる事を止めよと考えず、なぜその行動をされたのか、本人は何を思っているのかを考える様教える事が出来ていた。	職員T氏いどんな指導をしたかったのか⇒行動を止める事を主とせず、その行動の原因を考えられるような指導をした。 「利用者が、出来ない、分からないと決めつけた対応はやめましょう」と伝えられていましたが、そう思った理由は⇒千円さつを書かれた時に、「もってきてるはずないですよ」との発言が聞かれたので。利用者の行動や訴えに意識を向けて対応できていた。職員にも行動を止める事ではなく、原因を知る事が大切であると教育できていた。職員への勉強会が必要であり、その前に協力スタッフに根拠をもって教える事ができる様、テストを受けてもらうのとはどうかと伝える。	職員に対応方法を教えてもらいどうだったかを聞いてみる。 ・注意される感じではなく優しく教えてくれる。自分の考えも聞いてくれる。 ・行動を止める事よりも、何か伝えたい事はないかを考えなければ問題解決にならないと感じました。つい、お金を持ってきたはずはない、なくなるはずはないと自分の考えを口にした事で利用者様にも不快を与えたと気づきました。職員は、対応を振り返り、どこが間違っていたかを考えるいい機会にもなっていた。
12月8日	・協力スタッフが、休みの連絡がなく、連絡が付かなかった職員と面談を行う	協力スタッフが考えたポイント ・責めずに理由を聞く ・周りが心配していた事に気づいてもらう ・今後繰り返さない為にはどうしたらいいか本人が考える機会を作る 補足したポイント ・色々な人がフォローしている事も伝える。	・休んだ事を責めず、何があったのか、仕事だったことを認識していたかを問いかけ、職員の話を書く事ができていた。 職員を責める口調ではなく、職員皆が心配していた事を伝えた事で、本人から、嘘のない休んだ理由を聞くことができた。申し訳ない思いでいる事も職員の様子から分かった。今後、繰り返さない為にはどうしたらよいか、職員に問いかけ、本人に対策を考えさせる事ができていた。	今回の事は社会人として厳しく注意してもおかしくない内容だったが、そうしなかった理由は⇒初めてであったし、学業も頑張りながら仕事をしている事も分かってあげたかった。休んでしまった理由や、電話をする事ができなかった理由も正直に話してくれたことはよかったとおもいます。 次回同様な事が起きた場合の対応について話したいと協力スタッフから提案があった。	面談を受けてどうだったか⇒怒られるとは思いましたが、心配だったと聞いて申し訳なく思いました。時間がたつに連れて連絡しづらくなってしまいました。それでも連絡は基本だと反省しました。 学校と仕事だらら大変だろうと言われていましたよ⇒だから怒られなかったんですね。本当にすみませんでした。Kさん(協力スタッフ)には本当の事を言えました。今後気を付けます。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	職員への聞き取り
12月8日	サービスを開始され間もない聾唖の方で、浴室まで来られるが、入浴拒否をされる対応方法を職員に教える(協力スタッフが主として行う)	協力スタッフが考えたポイント ・何故入浴を拒否されるのか考える ・本人の意思を尊重しながらケアを行う。 言語以外で意思疎通を図る	利用者の生活歴や病歴を把握したうえで対応を行っている。 身体を車椅子にこすりつけられ、痒みもある事にも気づき、清拭を提案し無理な入浴は実施しない方向で職員に教えていた。ジェスチャーや筆談で本人の思いを聞き、安心を与える事で、徐々に衣類を脱ぎ始められていた。 又、マスクをずらし、口の動きで伝えようと、お互いの意思疎通ができやすくなっていた。 言葉で、恥ずかしい。と言われる事はなかったが、配慮も必要である事も職員に伝えながら一緒に利用者の拒否の原因を探る事ができていた。 無理に入る必要がないこと、出来る事はご自身で行ってもらう事も伝える事で、洗髪は出来なかったものの、シャワー浴に繋げる事ができ、ご利用者も穏やかだった。	職員への教え方でどんな工夫をしたか⇒「入りたくない」と言われた言葉にどんな意味があるのか考えてもらう。ただ入りたくないのか、今は入りたくないのか、どんな思いがあるのか色々な事を考えてもらおうと思った。認知症の方は特に安心できる環境作りが必要と考え、安心していただく為には等、個々の職員も考えなければいけないと思い教育を行いました。	教育を受けた職員に、どう思ったかを聞く⇒自分で気づけていない事を指摘し、教えてもらえた。 分からない事を責められたと思うか⇒責めるような言い方はされないの、分からない事は、分かりません。と言いやすいです。 何か自分で考える事ができた？⇒表情から不安なのか、自分達が嫌なのか、恥ずかしいのでは。と考えました。 教育がなかったらどうしてた⇒怖いので、他の方をお願いしていました。
12月9日	協力スタッフによる勉強会の開催	・主旨を説明して勉強会を始めたか ・自分達の対応で利用者にBPSDが出現する事を伝えたか ・出現する前に、自分達で出来る事は何か考える必要がある事を伝えたか ・職員に考える機会を持たせる事ができたか、又、質問を行い答えてもらう事で確認しながら進める事ができているか ・職員に今までのケアを振り返らせる事ができていたか ・自身が受けた勉強会の流れを元に進めたり、工夫ができていたか	・自身の体験を交えながら、認知症の方の思いや考えを意識する伝え方ができていた。 BPSDは全ての認知症の方に出現するわけではない事、職員にお関わり方で大きく変わる事を伝えていた。 ・質問を行い、どんなケアをしていたか振り返る機会を作っていた。 ・認知症の種類では利用者を例に上げる事でイメージができ、わかりやすく説明していた。 ・最後に演習問題を行い、職員の視点を確認していた	勉強会でどんな事をポイントとして進めましたか⇒・BPSDは職員の対応方法が大きく関係する事や環境面の配慮も必要と気づいてもらう。 ・自分達がどんなケアをしていたかを振り返ってもらう ・勉強会に参加させられている。ではなく、楽しく参加してもらう。 ・質問に答えてもらったり、意見をききながら、どこまで理解できているか判断しながら進めた。	・体験談を交えて認知症の方の行動や思いを教えてくださいましたのでわかりやすかった。 ・久しぶりにBPSDについて学んだ、利用者の為にしているつもりが、業務を優先している事に気づいた。 ・今までのケアは、行動を止める為だけの声かけで、利用者様の気持ちを考えたり、表情や行動から思いを知ろうとしていなかった。いつもの不穏。と捉えるようになっていた。 ・演習問題で、間違っていたらと考えた。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	職員への聞き取り
			<ul style="list-style-type: none"> ・グループワークにて、自分達で目標を立ててもらった事ができていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分だけの考えではなく、周りの意見や考えを聞いてもらう事で、多くの気づきを持ってもらう。 ・職員が利用者の為に考えた目標を立てて、取り組んでもらう流れをつくった。 	<p>自分の今までのケアに自信が持てる事をしていなかったからと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勉強会で、初心に戻って対応しなければと思った。 ・分かりやすかったし、利用者を思い浮かべながら考える事ができた。 ・自分が行っていたケアを考えると、自分のせいで、利用者が不穏になっていたのかも反省した。 ・皆で話をして目標を立てる事が初めてでしたが、意見を出し合えて決める事ができたのでいい機会を作っていたのだと思います。
12月12日	勉強会後のグループワークで設定した目標の確認の為の面談を実施	<ul style="list-style-type: none"> ・協力スタッフに自分で考え実施してもらう。 ・分からない事があれば聞いてもらう ・面談後に、職員に聞き取りを行う ・遠目で観察行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務中であった為、タイミングをみながら、一人ずつ短時間で面談を実施していた。 	<p>協力スタッフのポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勉強会を受けてどのような気づきがあったか ・気づきをどう実践に結びつけるか ・グループワークで立てた目標は実現可能なものか <p>職員自身の考えをうまく引き出すよう心がけた</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分達で立てた目標を実施するにあたり、利用者様のどんなところを意識するのか、勉強会で、何か考えや視点の変化はあったかを聞かれた。⇒利用者の行動や言動から、何を思っているのかを考えるようになった事や、何をしたら不穏にならないかを考えるように心がけようと思っている事を伝えると、褒められました。褒められると伸びるんです。と照れ笑いをされていた。 ・今まであまり意識する事ができなかったのですが、きちんと利用者様の反応を見て、自分の対応は正しいのか考えようと思いました。出来ないを決めつけず、利用者の出来る事を探そうと思います。と答えると、利用者様の為に考えてくれているとお礼をいわれました。適当な取り組みはできませんね。

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	職員への聞きとり
					<p>・利用者が何をしたいか、利用者のタイミングはいつか考えながら対応しようとするようになった。</p> <p>利用者が笑顔になってくださるか、反応をみたい。と答えると、楽しみです。いつも笑顔で接しておられるので利用者に伝わってと思うので、これからは、反応をしっかり見てくだいね。と言われました。</p> <p>・普段の行動も何か意味があると考えようと思いました。自分で対応してみても出来ない場合は他の職員に聞いたり、一緒に考える事も必要と思っています。今日からの取り組みで少しでも穏やかな時間が続くといいなと思います。利用者様の事を考えた取り組みは、伝わると思いますが。穏やかな時間の確保を考えてくださってありがとうございます。と言われました。</p>
	<p>職員が立案した目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者へ笑顔で優しく接しよう ・利用者の目線で正面から向き合おう 	協力スタッフが考えて職員へ伝える		<p>教育内容の報告を受ける</p> <p>※協力スタッフによる取り組み気づきシートに記載</p>	<p>自分は聞こえるように呼んだつもりだったが、利用者様や周りからすると捉え方が違うと気づかせてもらった。声の大きさも利用者様は不穏に繋がりますよね。</p>

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	職員への聞きとり
12月14日	<p>実習を通して、面談を行い、協力スタッフの意見を聞く</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自身の変化を感じているか ・有意義な取り組みと思うか ・協力スタッフに選ばれた事で何か思う事があるか ・利用者の変化はどうだったか 		<p>・今までは、人に教える機会を作っていなかったが、自分が教えない事で、職員の介護方法も向上しないし、その事で利用者の不穏にも繋がると考えるようになった。</p> <p>教育が必要な場面では、きちんと根拠をもって伝える事で、職員も学んでくださる事が分かった。</p> <p>職員とのコミュニケーションも増え、意見も言い合えるようになった。</p> <p>人に教える事は難しいが、教える事により自分自身を振り返る事ができる。</p> <p>・有意義だと思う。利用者を中心に考えて取り組む事ができ、自分の課題にも向き合えた。常に振り返りができた。</p> <p>・不穏で外にいく事がなくなった。</p> <p>利用者と関わりを多く持つ事で、認知症の方でも、顔なじみと認識していただけるようになった。廊下ですれ違っても肩をポンとたたかれ、笑顔を見せてくださったり、目が合うと話をする為に近くにこられたりする事もあった。</p>	

取り組みと気づきシート

【教育実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	職員への聞き取り	職員への聞きとり
12月14日	職員へ協力スタッフについての聞き取りを行う	感じた事をそのまま答えていただく		<p>・この実習が始まるまでは、もくもくと仕事をこなすような印象で、教えてもらう事もなかった。今は、対応できそうにないなと思ったり、ケアに行き詰っている時は、分かり易く教えてくださるようになった。話をしていくと、楽しい人だと分かった。Kさんの課題も知っていたので、利用者との関わりを多くもって、穏やかになる方法を考えられている様子を多々目にしました。利用者の話をすごく聞くようになって、利用者もKさんを目で追われている事もあります。</p> <p>・すごく話やすくなった。毎日、教育やケアで関わる事になって、頼りになる存在です。声かけで注意された事もありますが、言い方がすごく優しく素直に受け入れ反省する事ができます。利用者様の様子をよくみられ、BPSDの用意はなにかを考えて予防に心がけるようになった。</p>	<p>・話がかみ合わない利用者に、同じ目線になって、話をきかれたり、どうしたのかを考えながら寄り添われるようになりました。私達にもわかりやすく。何度同じ事を質問してもきちんと答えてくれます。トイレ誘導で業務優先していた。と自分でいわれ、その利用者の状態観察をされ、トイレのタイミングを分かるようになられて、パット内失禁もへりました。すごいと思います。</p> <p>・自分が話かけるのが不得意なので、聞いたりする事が苦手だったんですが、Kさんから指導を受けるようになって、学ばせてもらってます。話やすいし、やさしく教えてもらって、認知症の利用者にも関わろうと思えるようになりました。</p>

取り組みと気づきシート

参照資料 9-2
【ケア実践】

Y

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月2日	構音障害があり、会話がうまくできない。着脱時、拒否や攻撃的な行動がみられる利用者の安心されるケア方法を考え実践してもらう。	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで協力スタッフが利用者の為と思っていた事は何かを聞く。又、自分が行っていた介助、ケア方法を振り返りながら利用者が何を伝えたいのか、表情や言動、行動を観察していく。 ・利用者が何かを訴えられたり、行動や表情で変化に気づいたら、何を伝えようとなっているのか考える。 ・話はしっかりと傾聴する ・言葉が伝わらないから不穏になるのか、不穏はなぜ起こっているのか 	自身の今までの対応を振り返り、ご利用者様の言動や仕草から、何を伝えられようとしているのか理解しようとされているのが分かった。利用者も協力スタッフの声かけや、問いかけに頷いたり、手を振ったりと伝えようとしていた。又、利用者には出来ることをお願いし、拘縮からくる痛みの軽減もできていたように感じた。全てがうまく実施できたわけではないが、大きな声を上げたり、不穏で攻撃的な行動が見られることはなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・今回、安心できるケアとは、どんな事だと思いつながら実践したのか聞き取りを行う。 ・利用者の言動や身振りに意識を向け、利用者に確認しながら行う事で時間はかかったが、意思を尊重して介助できたように思うと言われていた。 面談で聞き取りを行う中で、利用者の思いや言動に意識を向けて、どうしたいのか、何を訴えようとしていたのかを考えながら対応する事ができていた。	今後は、協力スタッフがポイントを考えながら実践してもらい、利用者様中心に考えたケアで、安心して頂ける環境づくりをしていく必要がある。又、それらを他職員にも伝え、チームでケアの質の向上を図る。今後は、協力スタッフがポイントを考えながら実践してもらい、利用者様中心に考えたケアで、安心して頂ける環境づくりをしていく必要がある。又、それらを他職員にも伝え、チームでケアの質の向上を図る。
12月5日	トイレでゴミ集めを始め、何かいいながら落ち着きなく動きまわられる利用者の対応方法を考えられる。	協力スタッフが考えたポイント <ul style="list-style-type: none"> ・何故落ち着きなくソワソワのされるのか原因を考える ・声かけする際は表情や現在どんな状態か観察を行う(周囲も含む) ・どんな声かけがよいのかその時々で判断する ・今までの対応を振り返りながら対応にあたる 	<ul style="list-style-type: none"> ・どうされたのか声かけし、利用者が仕事にきているとつもりである事に着目されていた。言動からゴミがいっぱいになっており、自分がしないといけない、この仕事が終わったら次にいけないといけない。気持ちあせるが、手順がわからないのではと考える事ができていた。 以前は、利用者の不安や不穏要因を考えそれらを取り除く対応ができていなかった。 協力スタッフと利用者の会話の中で安心に繋がる声かけができていた。利用者の表情も穏やかで、その後はソファで寛がれながらタオルたたみをされていた。	利用者のソワソワされている原因を考えて、対応できていたが、今後、先に対応出来る事はないだろうか ⇒ ・ゴミ回収を気にされる前に予防する方法を検討する必要がある、ゴミが満タンにならないように先に回収しておく <ul style="list-style-type: none"> ・その他の事に集中できるような環境を整える ・毎回同じ対応でうまくいくとは限らない、職員間で情報交換など行う必要がある。 ※自分から今後の対策や職員間の情報共有の必要性を考える事ができていた。又、利用者の性格や生活歴も含めて考察をしていた。	協力スタッフは自分の課題に前向きに取り組む事ができられている。その事を言葉で伝えて、さらなる意欲の向上に繋げていける様私自身がバックアップしていかなければならないが出来ていなかった。

取り組みと気づきシート

【ケア実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	
12月7日	上着を脱いだり、車椅子を自走しソワソワされる利用者のケア	<p>協力スタッフが考えたポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何故ソワソワされるのかを考える ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する(周囲の含む) ・声かけはその時々で判断する ・今までを振り返りながら対応にあたる 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にどうされたのか声かけし、話を傾聴していた。服を脱ごうとしながらトイレの訴えあり、オムツであるが、本人の訴えを尊重し二人介助でトイレに座ってもらう事で、排泄はなかったが納得されていた。暑い暑いと衣類を脱ごうとされる行為は、トイレへ行きたい事と、自身が好まれる衣類に着替えたいという思いもが重なっていた事にも気づく事ができ、好まれる衣類を選んでもらい、笑顔がみられていた。普段、精神状態が不安定で笑顔がみられる事が少ないが、「ありがとな」との言葉をいただけていた。 	<p>精神疾患もあり、介護拒否もみられる利用者でしたが、拒否もなく、笑顔が見られたのはどんな点がよかったからだと思いますか⇒オムツだからトイレに行けないではなく、本人の訴えを聞いて実際に便座に座ってもらう事で安心感や満足を得られたんじゃないか。</p> <p>暑い暑いと言われて服を脱ごうとされていたが、選んでもらう服に、今着ている服より厚みのある物もありましたがそれは何か意味がありますか⇒本当に暑いのが理由かとも思いますが、今の服より薄い物を用意し、その他に選んでもらおうと何種類か色々な色を選べる服を用意した。結果今より厚いピンクの衣類を選ばれた事で、自分の好みの服を着たかったのだと察した。</p>	<p>利用者の言動や行動を受け止める事ができている。</p>
12月7日	来所後まもなく、席を立ちあがられ何度も職員に本日の予定などを尋ねつけられる利用者のケア。	<p>協力スタッフが考えたポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何故ソワソワされるのかを考える ・声かけをする際は表情や状態観察を行い、現在がどんな状態か把握する(周囲の含む) ・今までを振り返りながら対応にあたる 	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も何度も同じ筆問をされる利用者にその都度、何があるかを伝えながら、表情や行動の観察を継続していた。周囲の環境も確認していた。その後も何度も同じ質問が続いたが、何かした事がないか聞いた。提案して利用者の好まれる活動を促していた。その語は嬉しそうに塗り絵をされたり、おしぼり巻きをされていた。 繰り返される訴えに、丁寧に対応できていた。又、本当の訴えは何か知ろうとコミュニケーションも多くもつ機会を作っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・以前は、「どうしました～危ないですよ座りましょうか」と声かけする様子を見てきた事、最近では話を聞き、思いをくみ取ろうと接していて利用者も笑顔が多くなった様に感じる事を伝える。 ・利用者一人一人の拘りや行動パターン、好まれる事を把握してある程度準備する事でもっと穏やかになるのではと提案する。自分の事を理解してもらえている、話を聞いてもらえている。という事は認知症の方でも感じとれ安心できる。今後その点も考えながら個々に合ったケアを続けて欲しいと話をする。 	

取り組みと気づきシート

【ケア実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	
12月8日	・協力スタッフが、構音障害があり、会話がうまくできず、自分Jの思いが伝わらない事で着脱時に攻撃的になられる利用者の対応を行う	協力スタッフに考えて取り組んでもらう 誤りがある時のみ助言する	利用者の観察を行っており、トイレのタイミングを逃す事なく、声かけ行い、利用者も「うん」と返事をされたいる。普段は拘縮で、痛みの訴えもみられているが、今回は、痛みの訴えもなく、協力スタッフの声かけ通りに動作を行う事でスムーズな移乗ができられた。自分のタイミングでトイレへ行けた事や、拘縮している上下肢の稼働域を考えながら対応できていた事で不穏はみられなかった。又、利用者の出来ない部分のサポートを気づかれないように行う事も不穏予防になっていた	スムーズなトイレ誘導を行う為に自分で今までのケアを振り返りながら実施したと思いますが、どんなところが良かったのでしょうか⇒利用者の状態観察を行うと職員を探す素振りがあった。声かけにはっきりと「うん」と答えられ、本人の意思でトイレに行く事ができました。拘縮もあり、痛みの訴えもある為、ご自身で患側部分を動かしてもらうよう声かけし、気づかれずにサポートを行った。"出来た"が増えた事がよかったように思う	自分の課題に取り組み、利用者の不穏の要因は何かを考え、先に要因を排除してケアにあたっている。
12月12日	・協力スタッフが、落ち着きなくソワソワされる事の多い利用者様に対し、ケア実践の場面で職員が立案した ・利用者へ笑顔で優しく接しよう ・利用者の目線で正面から向き合おう 上記を意識してケア実践に取り組む	協力スタッフの気づきシートに記載	職員が話し合ってた目標に対して協力スタッフも取り組んで、利用者として接している 職員皆も同じ取り組みを行っている事で、歌謡曲がよく聞こえてくるほど、穏やかな時間が続いていた 一人で実施しており、面談で報告を受ける	目標を持てた取り組みは初心を忘れない、その都度思いだす為に重要だと報告を受ける	事業所全体で、同じ目標を掲げ取り組みを行う事で、チームケアができていると感じた

取り組みと気づきシート

【ケア実践】

日付	取り組みと内容	ポイント	気づき	面談	その日の反省・振り返り
12月13日	職員が立案した 目標 ・利用者へ笑顔で優しく接しよう ・利用者の目線で正面から向き合おう	協力スタッフの気づきシートに記載	職員と一緒に協力スタッフも目標を持って取り組んでいる 気になる場面では職員への指導も行いながら、進めている	職員と取り組んでどんな事を感じたか⇒同じ目標に向かってケアを実践しているように感じる。自分も必要な場面では教えるが、分からない事は職員からも聞いてくれるようになってきた。 以前に比べると、利用者の表情や、言動を意識しながら対応するようになりました。	
12月14日					

取り組みと気づきシート

目標

- ・ BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- ・ 利用者が安心できるケアが実践出来る。
- ・ 全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

[illegible]

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標・利用者が安心できるケアが実践出来る。
- ・全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

ケアスタッフについてP.T.は、

日付	利用者様の状態	不穏が起きる理由やその日の気づき	考えられる対応方法や学んだ事
/	利用者様の不穏時の言動、回数等を記入して下さい。	利用者様が、どのような状況で不穏になりやすいのか、自分なりに考察し気づきを記入して下さい。	不穏が落ち着くような対応や、不穏を予防出来るような声かけ、付き添い方等学べた事があれば記入して下さい。
/	(例) もう帰らばいいかん、昼食後頃より訴えが増え始め、玄関から出て行こうとする様な行動も見られる。	(例) 昼食後の時間であり、皆様ゆっくりと過ごされている時間帯であり、特に活動等もない為、手持無沙汰な時間が帰宅要求につながった恐れがある。	(例) アクティブな活動をさせる事に限定せず、ホットパックや声掛けの回数を増やしてみる事で、気分をそらす事ができないだろうか。
11/25	利用者様の不穏回数、6回程 感じました。 入浴の拒否等ありました。	毎回同じ事をくりかえされている。	なし
11/28	利用者様の不穏回数、7回程感じました。 ・テーブルをたたかれる ・入浴の拒否 ・帰宅願望 ありました。 ・落ちつきなくフロアをウロウロされている。	・利用者様が前回同様、不穏を起こして入浴されているので、この利用者様には基本的に本人に決めて貰ってもらう方が合っていると思っています。 ・ホール職員と入浴担当職員の連携が必要だと思いました。	不穏が落ちつく声かけの方法。
11/30	利用者本人の不穏を取り除いた対応を実施できていた事で、落ち着いて不穏を起こすことが減っていました。 他利用者様の不穏は4回程ありました。	仕事を覚え方のバスマウスに慣れていいる職員に 対し、ケアスタッフから指導されたりという事で 職員本人の表情や目つき、やり気も出て きているように見えました。	職員へのアドバイスも日々確で、普段何回 数回でも習得できない部分を細かく本人に 合わせた指導をされていました。
/			
/			

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標・利用者が安心できるケアが実践出来る。
- ・全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

スタッフについて、又自分が学んだ事

日付	利用者様の状態	不穏が起きる理由やその日の気づき	考えられる対応方法や学んだ事
/	利用者様の不穏時の言動、回数等を記入して下さい。	利用者様が、どのような状況で不穏になりやすいのか、自分なりに考察し気づきを記入して下さい。	不穏が落ち着くような対応や、不穏を予防出来るような声かけ、付き添い方等学べた事があれば記入して下さい。
/	(例) もう帰らんばいかん、昼食後頃より訴えが増え始め、玄関から出て行こうとする様な行動も見られる。	(例) 昼食後の時間であり、皆様ゆっくりと過ごされている時間帯であり、特に活動等もない為、手持無沙汰な時間が帰宅要求につながった恐れがある。	(例) アクティブな活動をさせる事に限定せず、ホットパックや声掛けの回数を増やしてみる事で、気分をそらす事ができないだろうか。
11/25	利用者様、不穏時の状況変わらず、トイレ、入浴、ホールでの不穏は7回程感じた。	普段と同じ声かけを行うとトイレから戻られた時点で不穏見られたり、トイレ誘導の際、ホールを歩かされて不穏所で声かけると不穏見られる	特になし
11/28	家族が心配で帰りたい「家に帰りたい」「家で毎日風呂入ってるのに何で入らなさいんね」など入浴時、ホール等で不穏は7回程感じた。	職員がバリエーション、利用者様が安心するまで寄り添っていて、入浴を進める事を考え、コミュニケーションをとっていった。その事で利用者の思いも考ええることが出来ていなかった。	御家族や利用者様の好きな事を話に入れることで喜びに気持ちを伝える事で出来る事が増えないうか。不穏になられる前に自分が出来る事を考えなければならぬ。
11/29	車イスを重かしたリ、テーブルを押す、大きな声で何かを訴えられたリと入浴、ホールで6回程、不穏感じた。	不穏な利用者が声かけすると立腹される事が続き、どう対応してよいかわからず不安でできなくなっていた。答えを求めてもらえんと思ってしまったが不穏時やそのタイミングを思い出しながら	スタッフの方も話を聞かぬ時々質問されていた。自分はこの方法も良いと思う等言われていたが答えを教えず引き出す会話をした方が良いと言われていたこともあり、問題は自分で答えを出さなければならないと察した。
/		質問に答えたり自分の考えを言わなければいけなかった。自分の考えを口に出すまでに日時間が必要だったがどうしたか利用者の為になるのか、利用者から何を考えたり、なぜ不穏になったかの考える機会が持てた。	利用者の不穏はほどにからくるか考えたり、その前に文面できれいと思う。
/		本日実施するつもりでしたが他サービスの為、早く帰られ実施できませんでした。	

取り組みと気づきシート

日付	教わった事	その日の気づき
12/2	面談をして、利用者様の安心、安全につながるケアを考え、 「利用者様の言葉や行動を受け入れよう」と目標を立てて 取り組みを実施すること。	利用者様への声かけの工夫等、普段から気をつけて仕事に 取り組んではいらつたつもりでも、改めて目標を立てると、 初心にかえり、より気をつけようと思いました。
12/5		利用者の状況に合わせて、適切な声かけ、指導をされていた。
12/7		利用者様の BPSDの行動に対して、その場しのぎの対応している有職員の 対応に「なぜ、そういう行動をさせているか」と、BPSDを悪化させない よう行動に寄り添った対応をしよう指導されている。 (BPSD)
12/8		有職員の無断欠勤について、度し、「連絡は入れよう」と指導 されていました。責め事ではなく、アドバイスのみされていたので、有職員本人 をばから反省しているように見えました。
12/9		勉強会をしてもらい、BPSDについて、何人か言葉がずぐずわたり やわらかい。これまでの自分の対応の仕方を振り返り、反省が 事が多くなりました。
/		
/		

取り組みと気づきシート

日付	教わった事	その日の気づき
12/2	気温が低くなり、利用者の体温低下を防止するため、スムーズム、入浴までをどうするかを教えて頂きました。 また、そのスムーズムを行うことにより、丁寧に待つことも重要だと気づきました。	職員さんご自分の介助を見比べて、色々アドバイスをいただき、介助の時間に違いがあり、利用者も、その分負担をかけていたことがわかり、一つ一つの技術をコンパクトに分けていくことで改善できると感じた。
12/4	今日は、利用者の事だけでなく、職員の負担の事も教えて頂きました。事前に次の行動のやりやすさようにサポートすることによって一人一人にかかる負担を軽減できると気づきました。	一日介助に入り、職員の一日の流れを改めて見て、流動的に行動していたのが感じました。職員同士でコミュニケーションをとりながら、次にやることを自分で見つけて行動していたのが印象的でした。
12/7	休みの連絡を入れ忘れてしまった事で、何があったのか話を聞かれます。	連絡を入れ忘れたことはとても良かったです。と思いましても、また、職員さんから、心配していたことを知られた際には、ちゃんと報告してあげないと相手の方に迷惑がかかることを感じました。面談の中で、たくさん話を聞いて、具体的にどう改善するかのヒントをくれたことで、自分の中で、しっかり向き合うことができています。
12/8	利用者が浴室まで来られたが、入浴拒否が繰り返るので無理せず10分利用者が浴室まで来て拒否される理由と対応方法。	なぜ利用者が拒否されるのかを自分の中で考えること、ジェスチャーや表情、声のトーンをしっかりと細かい部分をしっかりと見て、今何を伝えたいのか、と気づけることを学んだ。その部分を理解し、上で対応すると、利用者が協力動作をしてくれるまで、スムーズに安心して入浴された。
1		
1		
1		

取り組みと気づきシート

日付	教わった事	その日の気づき
12/5	利用者様に対する、取り組みについて話をしている時、真剣に話を聴いてくれました。その話について、色々な意見・助言をして頂いた。	新たに、色々な事を考えるさせられました。
12/5	リクライニング車椅子でトイレ誘導。立位がしっかりしている方、トイレを持っていただく為、声掛けと持ていただく、トイレを指す。パンツとズボンをおろし、便座に座っていただくが浅く座っていたので、何度か、声掛けをして、後に行っていた。	1つ1つの動作に対して声掛けをされていた。
/	便座に座っていたにいた時には、利用者様の見守りをされていた。	
/		
/		
/		
/		

取り組みと気づきシート

日付	教わった事	その日の気づき
12/5	体格の良い方のトイレ介助時に、立位が不安定な方だったので、どのようにしたら利用者様が安心して介助者に身体をゆだねる方法を教えて頂いた。「よかった、ありがとない」と利用者様からも言ってくれた。	言葉も自然で優しい口調で教えてあった。一回目は一緒にいき、トイレやシート交換をされた後、次の時にして頂いて、こまかい所を覚えていたので、良かったと思った。
/		不穏が続く利用者様に、いつもなら軽く声かけをしていたが、なぜ不穏になるのかを会話の中から知ろうと、昔の出来事や、御家族の事を、利用者様本人から話してくるようにならなう、伺い、伺い、伺い。利用者様も安心されたのか笑顔とリフレッシュ、穏やかにならなう。
12/7	足をバタバタ音を立て、他の利用者から注意をうける前に声かけをして止めて頂いた。 その際、K氏から対応方法を教えて頂いた。	周りが不穏にならなうようにと考えて足音を止めてもらう声掛けをしましたが、本人が何を伝えたいのかを先に考えた。言葉を聞いて対応することが大切だと教わった。 言えない症の方だからと「出来ない」「そんなはずはない」と決めつけていた事は反省すべき点、だと思った。
/		
12/9		色々な利用者様に声をかけてあるが特にソワソワした利用者様に前もって関わった。不穏の原因を考えながら接してあった。不穏な方が安心されたのか、表情が穏やかにならなう、落ちついていかれた。
/		どのように接したのか、会話をされたのかを覚えて頂いた。
/		

取り組みと気づきシート

日付	教わった事	その日の気づき
12/5	面談で自分の利用者との付き合い方や気をつけていることを話す 以前アンケートに記入していた内容や話を聞く中で、利用者にとって 安心できるケアとは何かを考えて、目標を立てる事となった。	利用者の為に思っ、実感に合ったコミュニケーション方法は 信頼関係が成り立っていると思っ、こんでいて、利用者や 第三者からみてどうか考えていたのではと指導を受けた。
/	毎日、目標を達成して利用者の反応や気づきを記入し て(まい)と言われる	自分がしていた事がまちがっているという内容で、11月気は しなかったが、最終的に、私達は信頼関係が成り 立っていると思っているから言っていた。と言われ、ハッとして。
/		これは、自分の言葉は良き文書あるために、利用者や 指導員も目撃する作っている。車内員にも、せめてい から、利用者が何を思っているか、考えて、重くように
/		指導されている。
12/7	ミーティングで取り組みの月報共有する	足をばた(また)して、利用者の対応で「周りがひびく から」と声をかけていたが、行動を止める前に、なぜそうしたのか 知ろうとする事が大切と気づいた。今まで、自分も、11月の
/		事だと思っ、同じように、声をかけていたが、ばた(また)と 音を立てる度に、王里由があった。もっと利用者が何を 言っているのか、知ろうとしなければならぬ。
/		

取り組みと気づきシート

- ・BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標・利用者が安心できるケアが実践出来る。
- ・全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

日付	利用者様の状態	その日の気づき	チームスタッフに伝え、学んだ事
/	利用者様の不穏時の言動、回数等を記入して下さい。	利用者様が、どのような状況で不穏になりやすいのか、自分なりに考察し気づきを記入して下さい。	不穏が落ち着くような対応や、不穏を予防出来るような声かけ、付き添い方等学べた事があれば記入して下さい。
/	(例) もう帰らんばいかん、昼食後頃より訴えが増え始め、玄関から出て行こうとする様な行動も見られる。	(例) 昼食後の時間であり、皆様ゆっくりと過ごされている時間帯であり、特に活動等もない為、手持無沙汰な時間が帰宅要求につながった恐れがある。	(例) アクティブな活動をさせる事に限定せず、ホットパックや声掛けの回数を増やしてみる事で、気分をそらす事ができないだろうか。
11/29	トイレ誘導の声かけもしましたが立位としても、立位が出来ず応援を呼びました。	・テーブルからの立位やトイレでの立位の声かけで、本人様はうなずかれますが、立事が出来なかった。いつも応援を頼むと交代して介助をしてもらっていた。	・今回は、交代するのではなく介助方法やコツを教わりました。 ①丁寧で優しい声かけ ②短い言葉で ③分かりやすく ④手前を持つ位置 ⑤足の位置 ⑥最短きりで利用者様が動きやすいと思われ向き。
/	帰ろうとこれたり、テーブルをたたき、トイレで体動はげしくなれ等6回程、不穏になられたと 感じる事がありません。		丁寧に分かりやすく御指導に頂きました。 ご利用者様に対しても優しく穏やかな声掛けで接しておられました。勉強になりました。 次回からポイントをおさえて実践にみます。
/			
/			

取り組みと気づきシート

- ・ BPSDの出現する要因や原因を再確認できる教育の機会を作り、利用者中心としたチームケアが円滑にできるようになる
- 目標 ・ 利用者が安心できるケアが実践出来る。
- ・ 全て自分が行わず教育が必要な場面では伝える事が出来る指導者になる。

日付	利用者様の状態	その日の気づき	考えられる対応方法や学んだ事
11/30	ゴミを集め、別の仕事をお原貝いた。 「まだゴミなかね」「何でんよかよ、あるよ」と タオルたたみまされていた。 職員がバタバタく時間も穏やかにゴミベント 巻き等されていた。ホットパックはとでも喜ニ ばれていた。夕方だけではなく気温が下がる と帰らなければや次の仕事が心配と思わ れるようだった。お茶を出し会話をしたり	ゴミのたまり具合や気温、天候で利用者を 何かを思い出されたり不安になられることがある ようだった。自分達のしらの気づきや利用者を観 察することで不穏が1回でも減らすことが出来 る。穏やかな時間が長くなると思った。	介助方法や認知症の方の対応が苦手な 職員に分かりやすく教えてもらった。 いつもは分からない事もあまり聞いてくれない 職員なのに、協力スタッフの方には自分 から聞くことができていた。
/			
/	「今日この仕事だけだと署長が言っておいて 下さいぞそうぞ。一糸着に帰すまい」と伝え ると「声かけてね、置いて行くきいかんよ」と笑 顔で言われソファでくつろいでいた。		
/	他のご利用者様でソワソワしたニリ、 ケアを要した回数にはホールで2回程あった。		
/			
/			
/			

利用者へ元気に明るく、挨拶をしよう！

(立ち止まって、相手の目を見て、聞き取れる声で)

12月 2 日 (金)

ご利用者様の反応

笑顔で反応をもうた。
 前日、挨拶の際に、手を振って、ジェスチャーをした。
 笑いながら、同じジェスチャーをしてもうた。

気づき

普段一人の際は、表情が硬い利用者も、一つ工夫されるだけで、表情の変化が表れ、その後の会話に活気が生まれることに気づいた。

利用者へ元気に明るく、挨拶をしよう！

(立ち止まって、相手の目を見て、聞き取れる声で)

12月 4 日 (日)

ご利用者様の反応

前日の気づきを生かし、本日も、あいつの際に、ジェスチャーを付け加えたり、挨拶をした。ニコニコして、「今日も寒ね」と身震いながら、会話をしていた。

気づき

今日は、大きな声で挨拶をするようになってきた。しかし、利用者が今日も一日頑張るように、笑顔で、時には笑いが起るような工夫を付け加えた所は良かったと感じた。

利用者へ元気に明るく、挨拶をしよう！

(立ち止まって、相手の目を見て、聞き取れる声で)

12月 8 日 (木)

ご利用者様の反応

先週の良かった部分を引き継ぎ、ジェスチャーを加えるから、
あいさつも待っている、利用者さんも、同じポーズをとって
笑顔で、あいさつしてもらえた

気づき

利用者さんの笑顔をもたせたい所は良かったから、
声のメリハリがまだ足りていないので、そこを
改善しながら取り組んでいきたい。

利用者へ元気に明るく、挨拶をしよう！

(立ち止まって、相手の目を見て、聞き取れる声で)

月 日 ()

ご利用者様の反応

気づき

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月 2日 (金)

ご利用者様の反応

・精神的に不安定な利用者様への対応時、声かけを工夫しておくと
安心するような表情をされる。

気づき

~~また~~ 利用者様の表情を敏感に感じ、このひ、
声かけや、行動力の重要さを改めて思いました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月 5日 (月)

ご利用者様の反応

入浴の着脱時等、職員への依存強くおられた。

気づき

今日は利用者様の^{全服}要望に[✓]答え、要望通りに援助してあげましたが、
次回は、少しでも自分でできる事を促しながら、~~練習~~慣れてもらうと思いました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月 6日 (火)

ご利用者様の反応

今日は特に不機嫌なく過ごされていへる。

気づき

先の日々で気分が落ちたり、きげん悪かったりで、
うそ対面していきなさいと思っていました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月 7日 (水)

ご利用者様の反応

入浴時、不機嫌な状態の多い利用者様が、今日は機嫌やかに浴室へ
来られた。下駄(特に足元)を解くとき痛がられる事多く、足元を解くときは、「今から解きますよ」
としっかり声をかけを行っていました。着替えの際には表情が苦しかったり、その後で機嫌やかに入浴され、
協力動作もみられました。

気づき

声かけの仕方に気を付けている事によって、利用者様も心の準備ができ、
不機嫌な表情に変わらなくなったかと思えました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月8日（木）

ご利用者様の反応

デイ利用開始に近づいてまだ日が浅く、入浴も羞恥心があり拒否。
おらから利用者下着の入浴対応時には、ゆっくり誘導いき、洗身、更衣時も下着身には
タオルをかけるはじ配慮をきくと、拒否はく入浴される。

気づき

利用者様の入浴拒否については原因をゆっくり解決して
いければいいなと思ひました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月9日（金）

ご利用者様の反応

依存が強い利用者様の入浴介助後、更衣介助の職員へ移れるタイミングで、
「そばにいてほしい」と不安が様におられた。更衣介助の職員の顔を見せ安心
している声をかけると、少し落ち着かれていた。

気づき

お見守り職員がかわるタイミングで不安がおられたので、かわるタイミングで
こちらから先に、「かわりからは、安心して」と声をかけるように思ひました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月5日（日）

ご利用者様の反応

ご本人様の意思が自分にうまく通じてこなく、最初はこまごま目を見たり、顔の表情を観察する時で、何をしたいかかわかってくる。

気づき

物を見せて、話掛けることで、うなずき、顔の表情、かわかった。最後は、手を指してくれた。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月6日（火）

ご利用者様の反応

利用者様より、お茶の要求があり、今作業中の物を見せ、少し遅くなる事を伝えると、納得される。

気づき

以前、こまごまだけで伝えていたが、本人様、納得されていなかったが、現物を見せる事ですぐに理解された。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

12月 7 日 (水)

ご利用者の反応

作業で おしぼり巻きをお願いしました。

(工程 おしぼりを巻く → 袋に入れる)

おしぼりを巻くのは普通に問題なくこなされた。
袋に入れるのを忘れられる。声掛けを行った

気づき

その都度、声掛けと一緒に作業をしなければいけないと感じた。
一度しをお願いしてはダメと思いました。

利用者の言葉や行動を受け入れよう！

「すぐに対応します」や「今から行きます」等と自らの行動を伝えて

月 日 ()

ご利用者の反応

気づき

利用者へ笑顔で、優しく接しよう！

口角を上げ、相手の目を見て、微笑むように声かけて

(2月 5日 (月))

ご利用者様の反応

いつもと変わらない反応の方が多かったですが、
「どうしたと？」「いつもより何回も声を掛けてくれる」等
言われる方もいた。

気づき

笑顔を見せると、利用者様も自然と笑顔になられた。
声のトーンが上がるので、聞きやすくなったのか、会話が長く続いた。

利用者へ笑顔で、優しく接しよう！

口角を上げ、相手の目を見て、微笑むように声かけて

(2月 6日 (火))

ご利用者様の反応

マスクをしているので口元が見えないので利用者様から分からないとの声
があった。目元を以前より良く見られるようになり、私が笑うと一緒に
笑顔になられる方もいた。

気づき

昨日より利用者様から声を掛けて頂く回数が増えていたと思う。

利用者へ笑顔で、優しく接しよう！

口角を上げ、相手の目を見て、微笑むように声かけて

12月7日 (水)

ご利用者様の反応

早口なので、いつもの2~3倍の気持ちでゆっくり話そうにした。
笑顔もプラスされ、会話がスムーズに続いた。

何も反応がなく変わらない利用者様も何名か いらした。

気づき

笑顔で利用者様から話してくださる方々、目が合う方が増えた
様に思う。

利用者へ笑顔で、優しく接しよう！

口角を上げ、相手の目を見て、微笑むように声かけて

12月9日 (金)

ご利用者様の反応

4日目になると利用者様から話しかけて頂ける回数が以前より増え
笑顔の方が増えた。

ビックリしてあった方も自然に受け入れて頂けた。

まだ慣れない方もいらしゃるので、その方々は表情がくもる時がある。

気づき

言葉をゆっくり、ハッキリ、大きめに話すと分かりやすい事が多く
会話ははかばかした。

身ぶり、手ぶりを入れると良く伝わる事に気づいた。

認知症の人の基礎知識

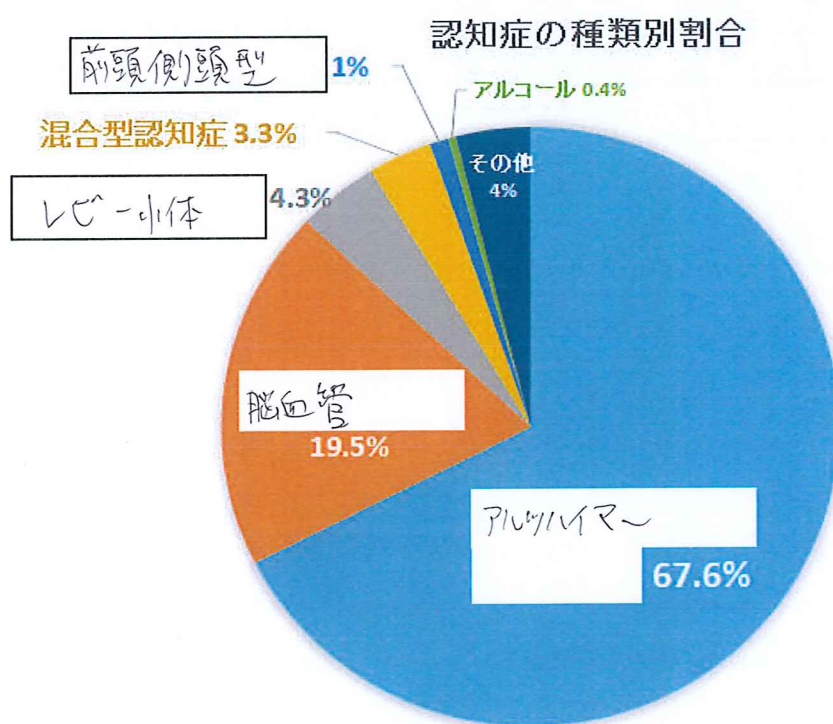
認知症とは・・・

記憶力や判断力が低下した状態を指す言葉であり、厳密には病名ではありません。かつては「痴呆」と呼ばれていましたが、侮蔑感を感じさせる表現であるとされ、現在では「認知症」と呼ばれています。

認知症の種類と割合

認知症は主に4種類

- アルツハイマー
- レビ-小体
- 脳血管性
- 前頭側頭



認知症のBPSD

認知症の症状は大きく2つに分かれます。1つは中核。物忘れをはじめとする認知機能の低下です。

もう1つがBPSD（行動心理 症状）です。周辺症状とも呼ばれます。

BPSDは中核症状のために本人が混乱したり落ち込んだ結果として起こります。認知機能低下以外の全ての症状を含みます。

BPSDは、本人を取り巻く人や環境が大きく影響します。

周辺症状

BPSD（認知症に伴う行動・心理症状）



不安

せん妄



中核症状

- ・ 見当識障害
- ・ 実行機能障害
- ・ 判断力低下
- ・ 記憶障害

暴言・力

うつ



せん妄

幻視



失禁

徘徊

その他の周辺症状…

介護への抵抗

不潔行為

飲酒

暴食 など



認知症の特徴と症状

	アルツハイマー	レビー小体	脳血管性	前頭側頭
脳の変化 (原因)	「 <u>アミロイドβ</u> 」と言われる特殊なたんぱく質が脳内に溜まり、脳がする。	脳内に <u>レビー小体</u> が蓄積する事で発症する。	<u>脳梗塞</u> ・ <u>脳出血</u> などが原因で脳の血液循環が悪くなり、脳の一部が壊死する事で発症する。	脳の <u>前頭葉</u> と <u>側頭葉</u> が委縮する。
男女比	女性に多い	男性がやや多い	男性が多い	男女差はみられないが、に多い
初期症状	物忘れ	幻視、妄想、うつ状態、	物忘れ	性格の変化や同じ動作を繰り返す
特徴的な症状	記憶障害・ <u>見当識障害</u> <u>徘徊</u> <u>妄想</u>	・パーキンソン症状	<u>感情が表に出ない</u> <u>部分麻痺、手ごわい認知症</u>	人格変化・反社会的行動・常同行動
経過	徐々に進行	急速に進行することがある	段階的に進行	ゆっくり進行

3) ケア方法の指導視点と方法

- ☆認知症の人の生活や暮らしが、豊かでその人らしい日々を送る為の支援方法を実践しているか
- ☆認知症の人の人権に十分配慮しているか
- ☆認知症の人の自立支援に本当に役立っているか
- ☆実践者側の勝手な都合に合わせていないか

45

【事例1】

重度の認知症のAさん(83歳・女性)は、グループホームに入居してからも、食事を終えると食器を重ねて持ち歩き、様々な場所(たんすの上・室外機の上・トイレの中等)に置いてしまいます。またAさんは他の人の居室に度々入っては怒られます。私はAさんから食器を取り上げたり、他の人の居室に入ろうとしたりするのを止めようとしてしました。そのうちにAさんは部屋のゴミ箱に放尿したり、お風呂で排便したりするようになりました。またパットやリハビリパンツをテーブルの上に置いたり廊下に放置したりするようになりました。私はパットを取り上げたり、何度もパットを外してはいけない事を伝えました。しかし症状はどんどんひどくなりました。最後は、特別養護老人ホームへ転居となりました。

退去後しばらくして、Aさんの娘さんが来訪され、Aさんの状況を話して下さいました。「最近はお母と一緒にプランターでお花を育てています。母はお花が大好きでしたから、母とお花の世話をしている時は「母は昔の母」になっています」と。私は言葉がありませんでした。私はAさんの何をみていたのでしょうか？

〈グループホーム・介護福祉士〉⁴⁶

問1、利用者を支援する際に欠けていたと考えられる視点は

何であろうか

- ・起きた出来事を問題視しているだけで"根本的な
- ・解決策を 考えられていない
(原因)
- ・~~共有~~ パートと処分出来る環境を整えていない
- ・~~1人~~誘導を試みたか?
- ・どんな気持ちでなのか考えたか

問2、欠けていたと考える視点の背景は何であろうか

- ・その人らしさを考えきれていない
- ・生活歴を把握出来ていない
- ・事前に出来る取組みをしていない

問3、その背景が出てきた要因はどのようなことであろうか

行動に注意する事でいっばいで"背景"を考える
(対応する)

余裕がない

行動の原因解決に向っていない

- ・汚れたパートが気持ちを悪からせては?
- ・食事が済んだから食器を片付けていだけては?

『認知症（BPSD）について』

中核症状

認知症は、脳細胞の機能が停止したり細胞の一部が破壊されたりすることで、正常に機能しなくなってしまう状態です。この脳の障害でできなくなること総称して「中核症状」と呼び、以下のような症状が表れます。これらは認知症になると必ず表れ、進行を遅らせることはできても、完全に止めることは難しいといわれています。

<主な症状>

記憶障害…食事をしたことを忘れる。

見当識障害…自宅のトイレの場所がわからなくなる。

実行機能障害…食事の準備ができない。

言語障害…言葉数が少なくなり、会話も短くなる。スムーズに話せても会話に意味がない。

文字が書けない。文字を読めても意味が理解できない。

失行…服をきちんと着ることができない。

失認…ゴミ箱をトイレと間違える。遠近感がなくなる。

周辺症状（BPSD）

中核症状とその人の性格や環境、周囲の人との関わりなどの相互作用の結果として表れる、さまざまな精神症状や行動障害を「周辺症状（BPSD）」と呼びます。現在では「行動・心理症状（BPSD）」と表されることもあります。生活環境や対応がその人に適したものであれば軽減・消失することもあるとされています。

<主な症状>

行動症状…外出時の道の迷い・多動・不潔行為・収集癖・暴言・暴力など

精神症状…不安・抑うつ・妄想・幻覚・誤認など

周辺症状（BPSD）が表れる原因と時期

ここから、二次的に表れる周辺症状の原因と時期について説明します。これは、認知症の人が受ける周囲からの刺激がどのように本人に伝わっているかが大きく関わってきます。

介護する人や周りの人が、認知症の中核症状に対し「否定」「疑い」「強制」「叱る」「無視」などの反応をします。これにより、認知症の人の不安が増幅し、精神状態が不安定になることが周辺症状の原因の一つとされています。

また、周辺症状は、認知症の初期から末期にかけてすべての時期で出現する可能性があります。例えば「記憶障害」によって、財布の置き場所が何度もわからなくなる認知症の人がいたとします。その人に「本当になくしたの?」「またわからないの?」「いい加減にしてよ」と感情的な対応を繰り返すことで、「もの盗(と)られ妄想」「抑うつ」「不眠」「不穏」「身体的攻撃」「介護拒否」「焦燥」などの周辺症状が表れてしまう可能性があります。

周辺症状の表れる時期ですが、一般的に、認知症は「前兆期」「初期」「中期」「末期」と段階的に進行します。次の表で、この段階に応じた症状の表れ方を紹介します。

周辺症状の表れる時期と特徴	主な周辺症状
前兆期：認知症の一步手前の時期	
※早期発見で改善可能です	・軽度認知症障害 (MCI)
	・不安、めまい、頭痛、意欲減退 など※日常生活の支障はない
初期：軽度認知症	
約 1～3 年	・直前の出来事を忘れる
	・判断力の低下
	・無気力状態、妄想 など
中期：中度認知症	
約 2～10 年	・トイレ、食事、着替え、入浴などが困難になる
	・無関心や易刺激性、不安、妄想、幻視、幻聴 など
末期：重度認知症	
約 8～12 年	・寝たきり
	・介護者との意思疎通ができない
	・失禁、ろう便、異食 など

周辺症状 (BPSD) は、家族が介護をする上で、とても心労を伴う症状とも言えます。特に徐々に症状が悪化していく中期を中心として、中核症状とされる認知障害以上に精神的な負担をもたらす場合があります。

周辺症状 (BPSD) の対応方法

周辺症状の表れ方は人それぞれです。その人にあった対応方法について具体的にみていきましょう。

1. 外出中に道に迷う

周囲からすると目的なく歩き回っているように見えますが、方向感覚が悪くなり「自宅へ帰る道順がわからない」状態かもしれません。多くの場合、人に聞いて助けを求めるといった、合理的な行動ができなくなります。これは、中核症状の地誌的見当識や風景の記憶障害

などの影響によって引き起こされるとされます。また、背景にある不安や恐怖の影響も大きいです。

【対応方法】

■外出する時は付き添う

本人が外出したい時は、誰かが一緒に出かけて見守りましょう。「いつ、どこへ行くのか？」などと簡単な質問をして答える練習をしてもらうのも良い方法です。

■名刺や名札を持ってもらう、衣服に縫い付ける

道に迷い不安を抱えたまま、人に聞くことができず歩き続けることがあります。名前と住所、電話番号を書いた札をかばんや衣服に縫い付けて、自身で確認できる用意をしておきます。

■GPS の現在地の探索システム

GPS はインターネット経由でいる場所を探知できる機能です。本人に、発信機を身につけてもらえば、介護者が自宅などから本人が今どこにいるかがわかります。例えば関東平野であれば数十 m の誤差範囲で、今いる場所を正確に確認できると言われています。貸し出しを行っている介護保険サービスなどもあり、現在広く使われるようになってきています。

2. 不潔行為

尿を撒（ま）き散らす、排泄（はいせつ）物を手でもてあそぶなど、汚物を認識できずに身の清潔を保てないことを不潔行為と呼び、見当識障害や実行機能障害で引き起こされることが多い症状です。多くは、トイレでの排泄が困難な人にみられ、排尿障害や歩行障害のため間に合わず漏らしてしまうこともあります。

自分の失敗である失禁を人に見られないように片付けようとしてもうまくできず、かえって汚れを広げてしまうことで結果として不潔行為となってしまうのです。また、おむつに溜（た）まった大便が不快で手を入れるようなこともよくあります。

【対応方法】

■トイレ誘導の声をかける

漏らしてしまうことを未然に防ぐためにも、まずは周囲がトイレに行くように声をかけます。とくに排尿の多い午後から夜の 8 時ごろに行くのが効果的とされます。

■近くにポータブルトイレを設置する

介護用品の中には、ポータブルトイレがありますので利用を考えてみるのもよいでしょう。また、失禁された場合のために、使い捨て手袋・雑巾・消毒液などを用意しておく、いざという時にも慌てずに対応できます。

■オムツをこまめにチェックする

排泄物がもたらす不快感をすぐにとり除くことで不潔行為をかなり防ぐことができます。こまめに確認して本人の不快感を改善してあげましょう。

3. 多動（常同行動）

前頭側頭型認知症に表れやすい症状です。毎日決まった時間に決まったお店に行き、同じ飲み物を頼むなど、同じ行動を繰り返すようになります。

【対応方法】

■毎日のルーチンを支障の無いものに置きかえる

常同行動によってケガなどの事故につながらないように、日常生活の中で支障がない行為に置きかえる方法です。例えば、毎日決まった時間に行く散歩を、デイサービスへ行く時間に置きかえる。また、このコロナ禍では「編み物」「タオルをたたむ」「おりがみ」「生け花」「パズル」「ビデオ鑑賞」など、外出しないで過ごすことを念頭に考えておきましょう。

4. 不安・焦燥

できないことが増え、自分がおかしくなっていくような感覚が続くことで引き起こされる症状です。心の視野が近視眼（トンネルビジョン）的に狭くなりやすいため、人に聞くとこの解決策が思いつかずちょっとしたパニックに陥りがちです。自分に自信がなく不安なので、配偶者につきまとうような症状（シャドーイング）も出てくることもあります。焦燥からイライラしたり、不平や不満を大声で叫んだりすることがあります。また、一人になることを嫌がることもあります。

【対応方法】

■共感することを基本に接する、「まず心を知ること」

「どうしたの? 」と声をかけて傾聴することで、不安な気持ちを理解してあげることが大切です。

■居場所を心地良いものにする

5. 無気力

自発性や意欲が著しく低下することで引き起こされる症状です。うつ病と似ていますが、特に意欲の低下が顕著に表れます。何事にも「まあいいか、やめておこう」とあれこれ理由をつけて、やめるようになります。具体的には、外出したくない、物事に興味がもてないなどの症状が代表的です。

【対応方法】

■簡単な目標を立てて、一つ一つ達成していく

心理面から無気力を改善する方法です。介護する側との信頼関係やサポートが必要です。掃除をする、10分ほど散歩するなど新しく簡単な目標を設定し、一つ一つを達成することです。これは家族と共に始め、しっかりと誉(ほ)め言葉をかけることで自信が生まれ、前向きな気持ちにつながります。

6. 抑うつ

病識（自分は病気だという意識）がある段階では、自分の変化に喪失感を抱き、抑うつ状態が引き起こされることがあります。また、脳萎縮や血管障害が原因の場合もあります。レビー小体型認知症やパーキンソン病の合併症として抑うつを引き起こす場合が非常に多いことが知られています。そのため今までにうつになったことがない60代以上の人で、うつが見られた場合、レビー小体型認知症の初期期症状として表れている可能性もあります。

【対応方法】

■強要しない

本人が真面目で律義な性格の人だと、「よくなるためにどう頑張るべきか」と聞かれることがあります。頑張りすぎにつながりやすいので、「無理に強要する必要はない、できることをできただけ」の精神がいいと伝えましょう。

■無理のない役割、してもらったら感謝の言葉

本人の気持ちを尊重、受容したうえで、負担にならない程度に「カーテンを開ける」「植物への水やり」などのちょっとした役割を持ってもらいましょう。それをしてもらったら、さりげない感謝の言葉を伝えることも大切です。

■太陽の光を浴びる

日光を浴びることにより、うつ症状に影響するといわれる体内リズムを整えることがで

きて、前向きな気持ちにさせてくれます。

■無用に励ましの言葉をかけない

「がんばれ」「やる気を出して」など励ましの言葉は、かえって症状を悪化させる場合があります。気分の落ち込みが激しい時期には本人を追い詰める言葉になっていることがあるため、「無理に頑張らないほうがよい」と伝えるほうがよい場合もあります。

7. 幻覚・妄想・錯覚

幻覚は、レビー小体型認知症に多く表れます。特にもの盗られ妄想はアルツハイマー型認知症に多く表れる症状です。

【対応方法】

■話を聞く

幻覚などに対して「そんなものはない」と否定しないのが第一歩です。そして何が見えて、どう感じているのかをしっかりと聞くことが大切です。

■否定する言葉の発言をしない

幻覚・妄想・錯覚は、本人には間違いない事実です。それを否定すると自分自身を否定されていると思われる場合がありますので、何が起きているのかに耳を傾けて受け止めましょう。何かが見える、と言われた時には「見えたところに行って、それに触ってみてごらん」と伝えましょう。何もなかったと気づいてもらえるはずです。

8. 暴言・暴力

認知症の人のすべてに表れるわけではありませんが、不安や体調不良などがあるうえに、自尊心を傷つけられたときなどに表れることがあります。感情のコントロールがしにくくなる原因の一つとして、前頭葉の機能低下があげられます。

家族が在宅介護をする中で、最も苦勞を伴う行動障害の一つといえます。

【対応方法】

■暴言・暴力のきっかけを見つける

暴言を発したタイミングを振り返り、どんなきっかけで感情がコントロールできなくなったのか、そのきっかけや原因をまずみつけ、除外しましょう。きっかけや原因がわかったら、すぐ否定するのではなく、まずはそうかそうかと耳を傾けましょう。相手を認めて褒め

ることで、怒りが軽減される場合もあります。

■その場を去る

本人は、周りを傷つけたいと思っているわけではありませんが、感情が高ぶっているときは自分を抑えることができません。そのため、怒りが爆発しそうに感じたらまずはその場を離れ、静まるまでタイミングを見るのが基本です。

少し距離をとり、落ち着くまで待ってから対応することでケガなどのトラブルを防ぐことができます。

■フラストレーションを溜め込まない

なるべく冷静に接しようと思っても、介護をしていると、つい感情的になってしまうのが人間です。ストレスの解消に、例えばドアを閉めた車中で大声を出してみる、安物の陶器をたたき割るなども時にはあるでしょう。また一人で抱え溜め込まず、介護の経験者、家族の会の関係者などに愚痴をこぼすことでも救われるはずです。

■「でも」「だけど」といった否定の言葉は使わない

相手の言葉に対して思わず出てしまう言葉ですが、自分への敬意や尊重が不足していると感じるため、否定されたと受け取られかねません。

■コロナ時代の自尊心を傷つけない

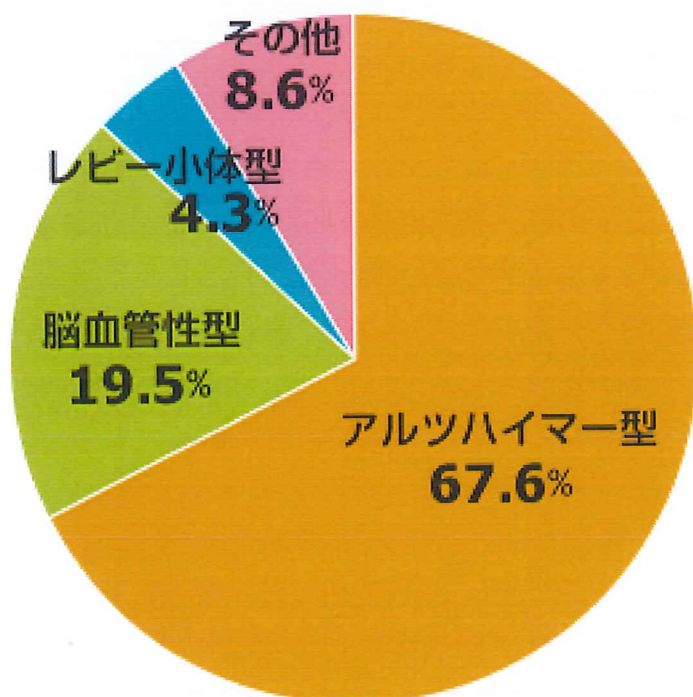
コロナ禍によってマスクをつけたままの会話が当然となっていますが、認知症の人は病院で診察を受けるときなどにマスクをつけたまま話をするのは失礼にあたると思いマスクを外したがります。

そんな時、「マスクを外しちゃダメ！」と否定するのではなく、周囲の人がマスクをしている姿を見てもらい「今時はこうするものよ」と着けてもらうよう伝えます。すぐにマスクをしてくれたなら、「さすが、のみ込みが早い」などと褒め言葉を伝えましょう。自尊心を傷つけない対応が肝心です。

ここまで、さまざまな周辺症状とその対応方法について説明してきました。

予測できなかった言動や行動に遭遇すると、介護をする人も時には感情的になることが出てくるでしょう。なぜ怒られているのか本人が理解できなかったり、不安に感じたりしているときに、無理強いや強引な制止をすることは、かえって信頼関係を悪化させる可能性があります。感情に任せて「説得しよう」「強制しよう」とするのではなく、一人が不安なら一緒に外出する、じっくり待ってあげるなど、気持ちを理解して相手が「納得できる」対話を心がけていきたいですね。

	アルツハイマー型 認知症	脳血管性 認知症	レビー小体型認 知症	前頭側頭型 認知症
脳の変化	脳に異常なたんぱく 質が溜まり、脳の神 経細胞が変性・死滅 して脳が萎縮する	脳血管障害（脳梗 塞・脳出血・脳卒 中）によって脳の 一部が壊死する	レビー小体という 特殊なたんぱく質 が脳の神経細胞に 溜まり、死滅する	神経細胞内に ピック球の蓄積 などが起こり、 前頭葉と側頭葉 が萎縮する
主な脳の 障害部位	頭頂葉 側頭葉	様々な部位	後頭葉	前頭葉 側頭葉
患者数	最も多い	アルツハイマー型 認知症の 次に多い	脳血管性認知症の 次に多い	少ない
初期症状	物忘れ	物忘れ	幻視、妄想、 うつ状態、 パーキンソン症状	身だしなみに無 頓着になる 同じ言葉や動作 を繰り返す
特徴的な症状	認知機能障害 （物忘れ等） 物取られ妄想 徘徊 見当識障害 （自分が今いる場所 がわからない等） など	認知機能がまだら に低下 手足のしびれ 麻痺 感情のコントロール がうまくいかない など	認知機能の変動 幻視、妄想 パーキンソン症状 睡眠時の異常言動 など	自発性の低下 感情鈍麻 人格変化 物を盗む 同じ場所を周遊 する など
経過	記憶障害から始まり、 広範な障害へ徐々に 広がる	脳卒中などの発作 や、梗塞が起きる たびに認知機能が 段階的に悪化する	調子がいい時と悪い 時を繰り返しながら進行する 時に急速に進行す ることもある	進行はゆっくり で、年単位で進 行する



【事例1】

重度の認知症 A さん（83 歳・女性）はグループホームに入居してからも、食事を終えると食器を重ねて持ち歩き、様々な場所（たんすの上・室外機の上・トイレの中等）においてしまいます。また A さんは他の人の居室に度々入って怒られます。私は A さんから食器を取り上げたり、他の人の居室に入ろうとしたりするのを止めていました。そのうち A さんは部屋のゴミ箱に放尿したり、お風呂で排便したりするようになりました。またパットやリハビリパンツをテーブルの上に置いたり廊下に放置したりするようになりました。私はパットを取り上げたり、何度もパットをはずしてはいけない事を伝えました。しかし症状はどんどん酷くなりました。最後は特別養護老人ホームへ転居となりました。

退去後しばらくして、A さんの娘さんが来訪され A さんの状況を話してくださいました。

「最近はお母と一緒にプランターでお花を育てています。お母はお花が大好きでしたから、お母とお花のお世話をしている時は「お母は昔のお母」になっています」と。私は言葉がありませんでした。私は A さんの何を見ていたのでしょうか？

【問1】 利用者を支援する際に欠けていたと考えられる視点は何かであろうか

【問2】 欠けていたと考えられる視点の背景は何であろうか

【問3】 その背景が出てきた要因はどのようなことであろうか

【事例1】

重度の認知症 A さん（83 歳・女性）はグループホームに入居してからも、食事を終えると食器を重ねて持ち歩き、様々な場所（たんすの上・室外機の上・トイレの中等）においてしまいます。また A さんは他の人の居室に度々入って怒られます。私は A さんから食器を取り上げたり、他の人の居室に入ろうとしたりするのを止めていました。そのうち A さんは部屋のゴミ箱に放尿したり、お風呂で排便したりするようになりました。またパットやリハビリパンツをテーブルの上に置いたり廊下に放置したりするようになりました。私はパットを取り上げたり、何度もパットをはずしてはいけない事を伝えました。しかし症状はどんどん酷くなりました。最後は特別養護老人ホームへ転居となりました。

退去後しばらくして、A さんの娘さんが来訪され A さんの状況を話してくださいました。

「最近はお母と一緒にプランターでお花を育てています。お母はお花が大好きでしたから、お母とお花のお世話をしている時は「お母は昔のお母」になっています」と。私は言葉がありませんでした。私は A さんの何を見ていたのでしょうか？

【問1】 利用者を支援する際に欠けていたと考えられる視点は何であろうか

支援者が A さんから食器を取り上げたこと。
A さんが行為に他の利用者様居室に入ろうとしたことを止めたこと。
尿取りパットをはずす行為...

【問2】 欠けていたと考えられる視点の背景は何であろうか

支援者が A さんに対して寄り添ってあげていない

【問3】 その背景が出てきた要因はどのようなことであろうか

・尿取りパットをはずす行為は、トイレの声かけ
あとは、こまめに確認する

・A さんと一緒に食器の片付けを行う

・他の人の居室に入ろうとする行為は、A さんはそこが自分の居室と思
いこんでおり入ろうとする為、A さんと一緒に居室へ行くか、
A さんの居室とわかるように目印をおくのもよいと思います。

【事例1】

重度の認知症 A さん（83 歳・女性）はグループホームに入居してからも、食事を終えると食器を重ねて持ち歩き、様々な場所（たんすの上・室外機の上・トイレの中等）においてしまいます。また A さんは他の人の居室に度々入って怒られます。私は A さんから食器を取り上げたり、他の人の居室に入ろうとしたりするのを止めていました。そのうち A さんは部屋のゴミ箱に放尿したり、お風呂で排便したりするようになりました。またパットやリハビリパンツをテーブルの上に置いたり廊下に放置したりするようになりました。私はパットを取り上げたり、何度もパットをはずしてはいけない事を伝えました。しかし症状はどんどん酷くなりました。最後は特別養護老人ホームへ転居となりました。

退去後しばらくして、A さんの娘さんが来訪され A さんの状況を話してくださいました。

「最近はお母と一緒にプランターでお花を育てています。お母はお花が大好きでしたから、お母とお花のお世話をしている時は「お母は昔のお母」になっています」と。私は言葉がありませんでした。私は A さんの何を見ていたのでしょうか？

【問1】 利用者を支援する際に欠けていたと考えられる視点は何であろうか

利用者の生活歴の把握、相手の立場に立って
支援できていない事。

【問2】 欠けていたと考えられる視点の背景は何であろうか

アセスメントの周知、認知症の理解が足りていない。

【問3】 その背景が出てきた要因はどのようなことであろうか

職員みんな同じような対応をしている。

【事例1】

重度の認知症Aさん（83歳・女性）はグループホームに入居してからも、食事を終えると食器を重ねて持ち歩き、様々な場所（たんすの上・室外機の上・トイレの中等）においてしまいます。またAさんは他の人の居室に度々入って怒られます。私はAさんから食器を取り上げたり、他の人の居室に入ろうとしたりするのを止めていました。そのうちAさんは部屋のゴミ箱に放尿したり、お風呂で排便したりするようになりました。またパットやリハビリパンツをテーブルの上に置いたり廊下に放置したりするようになりました。私はパットを取り上げたり、何度もパットをはずしてはいけない事を伝えました。しかし症状はどんどん酷くなりました。最後は特別養護老人ホームへ転居となりました。

退去後しばらくして、Aさんの娘さんが来訪されAさんの状況を話してくださいました。

「最近はお母と一緒にプランターでお花を育てています。母はお花が大好きでしたから、母とお花のお世話をしている時は「母は昔の母」になっています」と。私は言葉がありませんでした。私はAさんの何を見ていたのでしょうか？

【問1】 利用者を支援する際に欠けていたと考えられる視点は何であろうか

- ・なぜ、Aさんはその行動をしようのか、理由があるのか知ろうとしたのか。
- ・Aさんとコミュニケーションを取って会話をしたのか、
- ・取り上げたり、否定するのではなく、Aさんに寄り添ったのか、

【問2】 欠けていたと考えられる視点の背景は何であろうか

トイレや台所が分からなくなっており、Aさんが
生活が出来ず、生活をしやすい環境が整っていなかった

【問3】 その背景が出てきた要因はどのようなことであろうか

- ・他の職員との情報共有が出来ていたのか、
- ・Aさん目線で考えていたのか

認知症（BPSD）に関する勉強会を受けてアンケート

① BPSD の勉強会を受け、何か気づきはありましたか

今まで出来ていたことが、出来ないことが増える原因で、
失敗することの原因を取り除く必要性を感じた。

② BPSD の勉強会を受け利用者様への対応で気をつけたいところがありますか

否定的な言葉を使わないように気をつけたいです。

③ 今後ケアを実践する上での目標を立てて下さい。

利用者様の行動を受け入れ、感謝の声を忘れたいようにしたい。

認知症（BPSD）に関する勉強会を受けてアンケート

- ① BPSD の勉強会を受け、何か気づきがありましたか

~~利用者の生活歴の把握~~

利用者が何を求めているか、立場に立って支援できていない。

- ② BPSD の勉強会を受け利用者様への対応で気をつけたいところがありますか

・利用者の生活歴の把握、アセスメントの周知が足りなかなと思います。

- ③ 今後ケアを実践する上での目標を立てて下さい。

・認知症の知識不足・職員みんなが同じような対応している。

認知症（BPSD）に関する勉強会を受けてアンケート

- ① BPSD の勉強会を受け、何か気づきはありましたか

利用者様が出来ないことが増え、不安や不穏につながったり、
失敗することへのイライラにも原因があり、その原因を取り除く
必要性が大切だと感じました。

- ② BPSD の勉強会を受け利用者様への対応で気をつけたいところはありますか

否定的なことやマイナスな言葉を使わないように気をつける、
目線を合わせ笑顔でゆっくり声を掛けをする。

- ③ 今後ケアを実践する上での目標を立てて下さい。

利用者様に笑顔で接し受け入れる

取り組みと気づきシート

- ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）
- 目標 ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	勉強会を受けての気づき	ケア実践にで気をつけたいこと
12月12日 個別面談	今まで、出来ないことが増える原因で失敗することの原因を取り除く、必要性を感じたと、面談で話をした。	否定的な言葉を使わないように気をつけたいです。

日付	教わった事	その日の気づき
12月12日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。 ・大きな声で利用者様の名前を呼ぶことでおどろかせてしまう恐れがある。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 ・声を大きくしなくても、コミュニケーションが円滑伝わりやすくなる事に気づきました。
	利用者様の反応 目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 ・傍で話しかける事で安心され、笑顔になられたように感じた。	目標に対しての反省 目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 ・利用者様の傍へ行き、近くで声をかける事を心がけたいです。

取り組みと気づきシート

- ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）
- 目標 ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	教わった事	その日の気づき
12月13日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。 ・バトサイドから立ったまま声かけをすると覗き込まれているような圧迫感させる。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 ・わかりやすい声かけで我々自身の存在をしっかりと認識して貰う事でケアがスムーズに出来る。
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 ・目線が合う事で安心させた様に見えた。	目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 ・近くでの声をかけるように気をつけて、明日も目標を思い返しなが実践して行きたい。

日付	教わった事	その日の気づき
12月14日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。	目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。

取り組みと気づきシート

- ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）
- 目標 ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	勉強会を受けての気づき	ケア実践にで気をつけたいこと
12月12日 個別面談	利用者が何をしたいのか、利用者様の立場になって支援できていない事を面談で話しました。	・否定的な言葉を使わず、穏やかに笑顔で声掛けと行うように気をつけます。

日付	教わった事	その日の気づき
12月12日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。 747(利用者様を大声で呼び、(おた)に対して) 747(驚かれて、転倒(つた)の事)と方法(侵入行き、近くで声をかける) 等、指導を受けてました。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 必要以上に声を大きくしてはダメ、コミュニケーションが (おた)の事に気づきました。
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 ・近づき、目を見て声掛けを行うと、安んじられ喜ぶことがあった。	目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 747の利用者様には実践できていた。

取り組みと気づきシート

・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）

目標 ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	教わった事	その日の気づき
12月13日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。利用者様への声掛け時の立ち位置や頭上から覗き込むように話しかけられる事で圧迫感や不快感を感じ、ケアに対しての拒否反応や、それを発端としてBPSDが出現してしまう恐れがある事について教わる。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 利用者様と目線の高さや、姿勢の高さを合わせ事で、安心感を感じただけでなく、表情や、皮膚状態等の観察がやりやすくなり、介護業務により自分自身の身体への負担の軽減につながること。
	利用者様の反応 目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 目線が合う事で安心感（不安）が見えた。	目標に対しての反省 目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 利用者様の目線の高さに合わせて腰を下ろし、声掛けをしっかりと行っていた。

日付	教わった事	その日の気づき
12月14日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 目標をしっかりと、利用者様の顔が見える位置で声かけをすることが出来た。目標を立てると、利用者様より意識し、関わり事が出来たと感じられた。
	利用者様の反応 目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 しっかりとしっかりと反応が返るようになり、その後のケアもスムーズに行けた。 ・安心して様子見られ、不意に起こされなかった。	目標に対しての反省 目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 これから目標をしっかりと振り返りながら業務に取り組みしていきたいと思いたい。

取り組みと気づきシート

- 目標
- ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）
 - ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	勉強会を受けての気づき	ケア実践にで気をつけたいこと
12月12日 個別面談	<p>認知症に関して改めて勉強になりました。</p> <p>利用者様に起きている事に対処するのは当然のことで、その前に環境整備や対応が重要だと感じた。</p> <p>出来ないことが増えたり、伝えたいことが言葉で伝わらないモヤモヤした気持ち、個々の生活歴や性格等を配慮し、原因を取り除く必要性や利用者様に合った助けが必要だと感じた。</p> <p>資料を読み、勉強会を受けて認知症について再認識できた。</p>	<p>明るく笑顔で声掛けし、大きな声で「ハイキチ挨拶」をするようにする。</p> <p>否定的な言葉やマイナスになる言葉は使わないようにする。</p> <p>必要以上に大声で話さず、利用者様の近くで声掛けをするようにする。</p>

日付	教わった事	その日の気づき
12月12日	<p>BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。</p> <p>他の利用者様を勘違いさせてしまうおそれがある。</p> <p>急の声掛けで振り向かせることで転倒等の事故につながる恐れがある。</p>	<p>目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。</p> <p>近くに寄って声掛けすることで、必要以上に声を大きくなくてもコミュニケーションが取り、会話が伝わりやすくなる事が分かった。</p>
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	<p>目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。</p> <p>傍で話しかける事で安心されているように感じた。</p>	<p>目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。</p> <p>利用者様のそばへ行き、近くで声をかける事を心がけるようにしたい。</p>

取り組みと気づきシート

- 目標
- ・利用者様へ笑顔で優しく接しよう！（口角を上げ相手を見て微笑むように声をかけて）
 - ・利用者様目線で正面から向き合おう！（近づき腰を下ろし利用者様の目線の高さに合わせて）

日付	教わった事	その日の気づき
12月13日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。 頭上や後ろから急に話したり目を見せ込むようにすると圧迫感や不快感により拒否反応が出現してしまう恐れがある	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 職員が日常の行動の中にBPSDを助長させてしまう要因がある。
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 目線を合わせる事でスムーズにコミュニケーションが図れた様 に感じて。	目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 利用者様が安心、安楽を感じられケアを実践してBPSDの予防を図りたい

日付	教わった事	その日の気づき
12月14日	BPSDに関する勉強会を受けたのちに、ケアの実践に共に関わる中で指導・助言を受けたことを記入して下さい。 相手を見て微笑むように話しかけて見ると 安心感をあたえるようにすると良い。	目標を意識し利用者様にケアを実践する中での気づきを記入して下さい。 目標を立ててケアに当たる事でより 利用者様を意識して関わる事が出来た。
	利用者様の反応	目標に対しての反省
	目標を意識し取り組むことで利用者様の反応がどうだったか記入して下さい。 笑顔が見られ不穏はなかった。	目標をどの程度実践出来たか、出来たところ、出来なかったところ、なぜ出来たか出来なかったかを記入して下さい。 明日以降も目標を思い返しなが ら実践に行きたい。

認知症実践リーダー研修の自施設実習での取り組みについてアンケートにご協力ください

ご利用者様が穏やかに受けてくださる介護技術や方法を、職員と共有でき、お互いに意見を出し合える事で介護技術が向上し、チームとしての機能を発揮できる。を目的の一つとして挙げていました。皆さんに記入していただいた取り組み気づきシートを配布したり、夕方のミーティングで情報共有を行う事で、皆さんはどう感じましたか

利用者の方、それぞれに何をしているのか？ どんなケアが必要だったか、わが家のと、いいと思う。
自分の意見も言えやすくなった。

記録を書いたり、読んだり、情報共有をした事で、何か考えるようになりましたか、考えるようになった場合はどんな事を考えるようになったか記入してください

今まで、~~やら~~ことはどうだったか、考えたのに対して、考えるようになった

これらの取り組みはチームとしての機能を果たせてきたと思いますか。その理由も記入してください

利用者様の、穏やかにする方法や対応を考えて、
向違っている時は教えるもらいながら取り組んでいて
この事を職員と知り、皆で考える機会を作っている
ので、チームで動いていると思います。

認知症実践リーダー研修の自施設実習での取り組みについてアンケートにご協力ください

ご利用様が穏やかに受けてくださる介護技術や方法を、職員と共有でき、お互いに意見を出し合える事で介護技術が向上し、チームとしての機能を発揮できる。を目的の一つとして挙げていました。皆さんに記入していただいた取り組み気づきシートを配布したり、夕方のミーティングで情報共有を行う事で、皆さんはどう感じましたか

対応方法や今日はどんな事をしたのか、気づきなどを含めて情報共有する機会があまりなかったなので、それぞれがどんな事をしているか知る事が出来るいい機会だと思った。

記録を書いたり、読んだり、情報共有をした事で、何か考えるようになりましたか、考えるようになった場合はどんな事を考えるようになったか記入してください

周りが利用者様のことを考えながら取り組みを行っているのに、自分だけが今までのやり方ではいけないと思うようになった。
目標を立て実践した事もあり、少しでも利用者様がいい反応をしてくだされば良いなと思うようになった。

これらの取り組みはチームとしての機能を果たせてきたと思いますか。その理由も記入してください

果たせてきていると思う。

自分だけ輪を回すわけにはいかないと考えるようになり、職員同士でも対応方法やどんな声かけをするか話しながら動くようになっていく。

認知症実践リーダー研修の自施設実習での取り組みについてアンケートにご協力ください

ご利用様が穏やかに受けてくださる介護技術や方法を、職員と共有でき、お互いに意見を出し合える事で介護技術が向上し、チームとしての機能を発揮できる。を目的の一つとして挙げていました。皆さんに記入していただいた取り組み気づきシートを配布したり、夕方のミーティングで情報共有を行う事で、皆さんはどう感じましたか

・自分以外の職員がどんな事をしているのかと知る。
利用者へどんな対応方法をしているのかわかるようになったと感じた。
実習の取り組みがどんなものか具体的にわかった。

記録を書いたり、読んだり、情報共有をした事で、何か考えるようになりましたか、考えるようになった場合はどんな事を考えるようになったか記入してください

・自分が同じような場面にそうしたらどうするか。や、この方法を使えると考えるようになった。

これらの取り組みはチームとしての機能を果たせてきたと思いますか。その理由も記入してください

・ある職員はできる、ある職員はできない、という事が多々あったのですが、実習が始まり、私達自身も教えてもらったり、自分以外の方の対応を知ろうと考えるようになりました。そう考える職員も増え、どんな対応した、あの対応はまぶかったと話すようになった事でチームとして機能できていると思います。

認知症実践リーダー研修の自施設実習での取り組みについてアンケートにご協力ください

ご利用様が穏やかに受けてくださる介護技術や方法を、職員と共有でき、お互いに意見を出し合える事で

介護技術が向上し、チームとしての機能を発揮できる。を目的の一つとして挙げていました。皆さんに記入

していただいた取り組み気づきシートを配布したり、夕方のミーティングで情報共有を行う事で、皆さんは

どう感じましたか

・今日はどんな事をしたのか、対応方法や気づきなどを含めて、自分自身を客観視でき、
他職員がそれぞれどんな事をしていのかを知ることができいい機会だったと思った。

記録を書いたり、読んだり、情報共有をした事で、何か考えるようになりましたか、考えるようになった場

合はどんな事を考えるようになったか記入してください

・利用者の不機嫌を止めたり、原因を考えたリ、きちんと他職員に話せばいいけれど
考えようにはなった。

これらの取り組みはチームとしての機能を果たしてきたと思いますか。その理由も記入してください

・利用者不機嫌の為に考えて、その情報も共有しながら取り組んでいいるのでチームとしての
機能は果たせていると感じる。

認知症実践リーダー研修の自施設実習での取り組みについてアンケートにご協力ください

ご利用者様が穏やかに受けてくださる介護技術や方法を、職員と共有でき、お互いに意見を出し合える事で介護技術が向上し、チームとしての機能を発揮できる。を目的の一つとして挙げていました。皆さんに記入していただいた取り組み気づきシートを配布したり、夕方のミーティングで情報共有を行う事で、皆さんはどう感じましたか

職員それぞれが考えて利用者さんに対して工夫や介助を行っていることを知ることができた。また共有したことにより、それぞれの職員さんが持っている介助方法を吸収するいい機会になりました。

記録を書いたり、読んだり、情報共有をした事で、何か考えるようになりましたか、考えるようになった場合

はどんな事を考えるようになったか記入してください

日々の利用者さんの反応を見ることの大切さを感じた。
なぜという反応をするのが、裏の感情を読み取るには。
日々の細かい所の反応を見て、違いに気づけるような観察力を
自身に付けることが大切だと感じた。

これらの取り組みはチームとしての機能を果たせてきたと思いますか。その理由も記入してください

これまで、チームとしてお互いがコミュニケーションをとるというよりも、
どちらか一方のコミュニケーションが一方通行になっていました。

なので、双方からの意見の発信、コミュニケーションをお互いからやり
とることであれば、よりスムーズにチームとしての機能が果たせる
今回の取り組みをして、より感じました。