



利用者が暴力や性的声かけをすることも

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護⑩】スタッフの尊厳をどう守るか

公開日：2017/10/30 (ソサエティ)

里村 佳子 (社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

「私には、介護の仕事は向いていないと思います。」と新入スタッフの村上香さん(仮名、22)は、目をはらして言いました。

話を聞くと、認知症の男性利用者に入浴の順番が来たのでお風呂に行きましょうと声をかけたら、急に大きな声をあげて殴りかかってきたそうです。彼女はその利用者が怖くて避けるようになり、そんな自分は介護をする資格がないので仕事を辞めますと思いつめた表情で言うのでした。

私は、以前利用者に杖でたたかれたこと思い出しました。利用者にも感情がありますが、私たちスタッフにも感情があります。仕事とはいえそれが認知症の人だと分かっている、他の人からたたかれるのは、辛く悲しいことです。腹立たしくもあります。それは、誰にでも生ずる当たり前の感情であることを村上さんに伝えました。

そして、村上さんがその利用者にとどのように声をかけたのか、その時利用者はどんな表情で何と言われて殴りかかったのか、具体的にその場面を再現しながら他のスタッフと一緒に話しあいました。具体的な場面を再現することは、事実を確認することになるので、共通理解を持ってスタッフが、さまざまな視点から原因と解決について考えることができます。さらに、利用者の気持ちを理解することにもつながります。



施設にあるカフェのスタッフ手作りメニュー (里村氏提供)

話し合いの中で、他のスタッフからその利用者は入浴がお好きでないので、表情や声色を観察して、機嫌の良い時を見計らって入浴にお誘いすると発言がありました。その日は朝から機嫌が悪かったのにもかかわらず、村上さんが何度も入浴の声かけをしたことで利用者が暴力的になったのではないかと村上さん自身からの気づきもありました。

これからは、利用者の状態をしっかりと観察しながら、一度入浴を拒否された場合は、時間をおいてお誘いするなどの方向性が決まりました。さらには一人でその利用者に接することは出来る限り控えるよう、村上さんに指示をしました。

ある時は中堅クラスの女性のスタッフから、男性の利用者の居室を訪問したら、性的な言葉をかけられるので困っていると、報告がありました。すぐに、男性スタッフに訪問を代わってもらうなどの配慮をしましたが、いつもそのような対応ができるわけではありません。

スタッフが利用者との関わりの中で、精神的にダメージを受けた場合は、間を置かず短時間でも話し合いの場を持ち、利用者への対応について検討し、スタッフ個人の悩みとして捉えないようチームで共有し、フォローする必要があります。

介護の現場では、このような場面に出くわすことがしばしばあります。

認知症の人で暴力や性的な逸脱行為のある人がいます。その原因として薬の副作用や、脳の萎縮、不安やさみしさなどが考えられています。私たち介護者が認知症の人への理解と知識不足から、認知症の周辺症状を悪化させる場合もあります。また、ほとんどの利用者や家族は、私たちの介護に対して理解を示して暖かく受け入れてくださいますが、過大と思われる要求をされることがないわけではありません。

介護人材の不足は、ますます深刻になっています。

介護・福祉の現場で意欲を持って働いているスタッフが辞めないよう、私どもの法人の取り組みで恐縮ですが、スタッフに心も体も健康で働いてもらうために、カウンセラーとヨガの先生と契約を結びました。スタッフは無料で利用できます。

また、法令順守のために、弁護士、社会保険労務士、税理士と顧問契約を結んでいます。

まだまだ十分ではありませんが、利用者に質の高いケアを提供するためには、専門職として研鑽できるような研修体制も整えました。私たちの事業は、介護保険で報酬が決まり定員があるので、事業所の努力だけで収入はを伸ばすことには限界がありますが、スタッフが専門職としてプライドを持って働けるように、介護職員処遇改善交付金の利用や無駄な経費の削減で待遇や職場環境の改善を整え進めたいと思っています。

(注)個人が特定されないよう、倫理的配慮をしています。

この連載は毎週水曜日に掲載しています。

[続報リクエスト](#)

[マイリストに追加](#)

以下の記事がお勧めです

- > [里村 佳子氏のバックナンバー](#)
- > [金融庁行政処分の年金運用会社に勝訴判決](#)
- > [戻ってきた小池知事に都政は可能か](#)
- > [オーストリア国民党のクルツ党首、EUとは是々非々](#)
- > [トップが消費者目線で選ぶ「なるほど家電」](#)

[プロフィール](#)

[最近の投稿](#)



里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

法政大学大学院イノベーションマネジメント(MBA)卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。今年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設予定。

News Socraは、記者30年、新聞協会賞受賞の元日経新聞の土屋直也が編集長をしています。ネットで本当のジャーナリズムを盛り上げたいと思い、ベテランライターによる独自記事とセレクト記事を掲載しています。

[トップへ](#)

アプリでもご覧になれます



いいね! 0

シェア 0

ツイート



[この記事編集](#)

[ソクラとは](#)

[FAQ](#)

[編集長プロフィール](#)

[利用規約](#)

[利用案内](#)

[プライバシーポリシー](#)

[著作権について](#)

[特定商取引法に基づく表示](#)

[メーカーソクラ](#)

[お問い合わせ](#)

[お知らせ一覧](#)

[コラムニストプロフィール](#)

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved