



認知症の人への尊厳ある言葉かけ

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護⑨】ある施設で職員が怒鳴っているのを聞いてしまい

公開日：2017/08/31 (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)

仕事柄、他の病院や施設を訪問する機会が多々あります。

ある施設に夕方の6時すぎにお見舞いに行き帰ろうとしたところ、隣のお部屋から大きな声が聞こえてきました。驚いてその声が聞こえてくるお部屋に行くと、入口のドアが開いていて、その施設のスタッフの背中が見えました。



「傾聴」する職員 (里村氏提供)

「何回言えば分るの。一人でベットから降りるとまた転倒して骨折するでしょ」とスタッフ。利用者は何の返事もされていません。顔も見えませんでした。私は、その場に立ちすくんでしまいました。そこに別のスタッフが来たので、あわててエレベーターに乗り込み、施設を後にしました。

利用者がどのような気持ちだったのか考えると、見て見ぬふりをして帰った自分が情けなくなりました。

あの時、あのスタッフを注意した方が良かったのか。施設長は、この状況を知っているのか。研修制度がなくスタッフのスキル不足で大きな声で利用者を注意していたのか。職場の環境に問題があってストレスが溜まっているのか。もともと介護にはむいていないスタッフなのか。いろいろな考えがわいてきました。

同じ介護に携わる者としてやるせない気持ちになりましたが、私は、あの一場面

だけしか見ておらず、それまでの過程を知りません。そのため一方的な見方をしているのかとも思い返しました。あのスタッフは、認知症で何度もベットから立ち上がり転倒している利用者を心配する気持ちと責任感から語気が強くなったのかもしれないと。

しかし、スタッフに悪意がなかったとしても、利用者に対して例えば「ベットから立ち上がる時は、遠慮なく声をかけてくださいね」ともっと違った声かけはできません。

これに反して不適切とも思われる声かけが当たり前になると、最悪の場合は言葉の虐待につながる可能性がないとはいえません。虐待は、グレーゾーンの不適切なケアが積み重なった結果とも言われています。

言葉遣いはスタッフ個人の問題として捉えるのではなく、施設全体として取り組むべき課題です。そして、それは私も含めて施設長の責任だとも考えています。

2000年に介護保険が導入され17年が経ちましたが、介護の世界では、それ以前の措置時代の「してあげる」といった上から目線の文化が、いまだ抜け切れていないのでしょうか。

そのため、一般のサービス業では考えられないような、利用者に対して友達に話すときのタメ口や「あーんして」「上手にできたね」などの幼児語、さらには「待って」「早くして」などの命令口調、「ダメダメ」などの否定語などがしばしば使われています。

たとえ認知症になって判断力や理解力が低下したとしても、利用者は幼児に戻るわけではありません。言葉遣いは、人間関係の距離を表します。

介護の仕事は、食事や入浴、排せつといった生活を支援するため、利用者との関係が近くなりすぎ、ややもすると適切な距離感が分からなくなるのではないのでしょうか。あるいは、もっと利用者との距離を縮めたいという思いで、なれなれしい言葉遣いと親しみやすい言葉遣いを勘違いしているスタッフもいるのかもしれない。

私の施設では、「利用者には私に対するような言葉遣いで接してください」と内部研修をしています。私の施設のスタッフの皆さんは、私にタメ口も幼児語も使わず「です。ます」を使った「丁寧語」で話をしてくれます。

地方なので方言も遣いますが、丁寧語なので親しみやすいです。若い人も丁寧語を話すことはできるので、その基準で利用者に接してもらえば、十分に敬意を表すことはできます。

言葉遣いの話になると必ず出てくるのが、いくら敬語を使っても、利用者に対して「心」がないと意味がないという論争です。あるいは、利用者は敬語を好まないという意見もあります。

もちろん、いくら言葉遣いが良くても、利用者を悲しませたり、冷たい印象を与えるのでは考えものです。基本に置くべきことは、利用者といくら親しくなっても人生の先輩だという思いを忘れないことです。

専門職として真心をもってケアをし、親しみやすい丁寧語で対応するのが、私たちの施設での基準です。

認知症の人の尊厳を守るということは、大そうなことではありません。日々の食事、入浴、排せつなどの介護やコミュニケーションの一つ一つの支援を通して表現されるものだと考えています。

福祉とは「しあわせ」意味する言葉です。利用者も職員もしあわせになれるよう、小さな努力を積み重ねていきたいと思います。

(注) 事例は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](#)

> [このままでは豊洲、築地共倒れ 小池“AI都政”は危うい](#)

> [ホンダモンキー、ヤマハSR、カワサキエストレヤなど、復活なるか](#)

> [イエレン議長がトランプ大統領に公然と抗議する理由](#)

> [周到な見守りが必要 前頭側頭型認知症の人](#)

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