

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

ちゃぶ台返しをするショート利用の認知症のご婦人

■なぜ急に怒って食卓の料理を払いのけるのか？

Jさん（女性・85歳）は、姪御さんと同居していますが、1年前から急に認知症が進行して、ショートステイを利用するようになりました。普段は、物静かで穏やかなのですが、一つだけ困ったことがあります。食事中に突然怒り出して、食卓の料理を払いのけるように落とすのです。職員は“ちゃぶ台返し”と呼んで、「Jさんは“ちゃぶ台返し”さえ無ければ良い方なのに」などと話します。ある時、ショートに付き添ってきた姪御さんに相談員が、Jさんの“ちゃぶ台返し”の理由について心当たりがないか尋ねました。姪御さんは「自宅では穏やかで食事中も怒ったことはありません」と心当たりが無いようです。「ただ、昔は食事のお世話はお手伝いさんがすべてやってくれたみたいです」と付け加えました。興味を持った相談員は、Jさんのショートステイ利用中の食事の様子を観察し、“ちゃぶ台返し”の原因を探りました。ショート利用中のちゃぶ台返しは3回ありましたが、相談員は見事その原因を探り当てました。なんと、“ちゃぶ台返し”の原因は職員の対応だったのです。その証拠に、相談員の指示通りに職員が対応すると、Jさんはニコニコと穏やかに食事をしたのですから。さて、“ちゃぶ台返し”の原因は職員のどのような対応だったのでしょうか？

「介護拒否」の原因は実は介護職員の対応かもしれない

■相談員が発見した“ちゃぶ台返し”の原因

相談員は自宅で姪御さんと食事をしている時には、“ちゃぶ台返し”をしないことを不思議に思いました。相談員は次のようなショートステイでの食事介助の様子から原因を発見したのです。

■Jさんの食事の様子

その日はカレーライスでした。Jさんはなぜか箸でカレーライスを食べ始めました。食事のお世話をしていたベテランのパートの介護職員が、「カレーはスプーンで食べなきゃダメよ」と言って、Jさんの箸を取り上げてスプーンを握らせました。すると、Jさんの顔色が変わり、スプーンをバンとテーブルに叩きつけて再び箸を持ってカレーを食べ始めました。

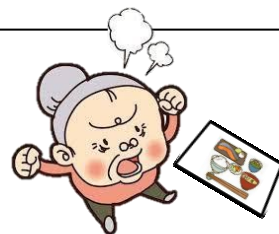
箸を器用に使ってカレーライスを全部食べ終わったJさんは、スプーンで皿のカレーのルーを掬っています。そこに先ほどのパートの職員がやって来て、カレーの皿を取って「食べ終わったら下げるわよ」と言ったところ、Jさんはテーブルの上のサラダとスープをガシャーンと床に落としました。表情をよく見ると怒り心頭という顔をしています。介護職員が「あーあ、またちゃぶ台返しかい、しょうがないねえ」と言って、床の食べ物を掃除しています。

■介護職員の失礼な態度に腹を立てていた

Jさんが介護職員の対応に腹を立てたことは明らかです。では、なぜJさんは介護職員に腹を立てているのでしょうか？確かに介護職員の態度は褒められたものではありませんが、それほど無礼とは言えません。なぜ、そんなにひどく怒るのかちょっと理解できないのも無理ありません。

Jさんはオシャレで身なりもきちんとしています。相談員が介護主任にJさんの家庭について聞いてみると、「昔は大田区の〇〇って高級住宅に住んでいたらしい」と教えてくれました。ちゃぶ台返しの原因は職員の失礼な対応と、Jさんの過敏な反応だったのです。

ちょうどその頃、学生が実習に来ていたので、Jさんの対応をらせてみました。実習生はJさんを居室から食堂にお連れして「よろしくお祈いします」とお辞儀をしました。食事中に実習生が話しかけた言葉は、「Jさん今日のお食事はいかがですか？」と「ゆっくり召し上がって下さい」の二言だけでした。実習生はJさんの食事が終わると「食器を下げてよろしいですか？」と尋ねました。すると、Jさんはニコリ笑って頷いたのです。食膳をひっくり返すような行為をすると「介護拒否」などとBPSDのように言われますが、その原因は介護職員の対応なのかもしれません。人は過ごしてきた環境によって、不愉快に思うふるまいには違いがあります。利用者が快適に過ごせる方法を検討してみましょう。



発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル

電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882