

# ひとは寂しい、分かってほしい本当の気持ち

社会福祉法人 蓬萊会 ゆうあい男性棟一同

## 1. はじめに

ゆうあいでは、8割の入所者が言葉を持っておらず、平均支援区分が5.8と重度の方が集団生活を送られている。そこで生活をされているKさんに対して行なってきた関わりを紹介したい。

Kさんは基本的に人との関わりは好むが、数年前より人との関わりが希薄になり、居室にて静かに過ごす様子が見られていた。活動時間等に職員が支援誘導を行なうも拒否される事が多く、誘導を行なえたとしても、他者（特に他利用者）に対して暴言を発することが多くあった。また、そのこと以外にも様々な場面での拒否が多く見られた。

Kさんが、落ち着いて生活する為に、どのような支援や関わりを実践してきたのか、以下に報告していく。

## 2. プロフィール

- <氏名> Kさん（男性 33歳）
- <入所年月日> 平成13年4月（開所当初から）
- <障害程度> 知的障害・脳性麻痺（車椅子利用）
- <療育手帳> A
- <身体障害者手帳> 1級
- <支援区分> 6
- <家族構成> 父、母、長女、次女、本人

### (1) 生育歴

胎児期（満期）に腸閉塞・腹膜炎併発した状態だった為、経膈分娩の対応となった。仮死状態が長く続き、脳性麻痺で出生する。

### (2) 日々の様子

個別で職員と関わることを好まれ、機嫌の良い時は自ら積極的に話しかけてくることもある。機嫌の悪い時は居室の扉を閉め、一人になることが多い。また、多くの利用者が集まる場所を苦手とし、他利用者を見るだけで暴言を発することがあり、感情の起伏が激しい。職員や真新しい物への独占欲が強く、さびしがり屋の面もうかがえる。

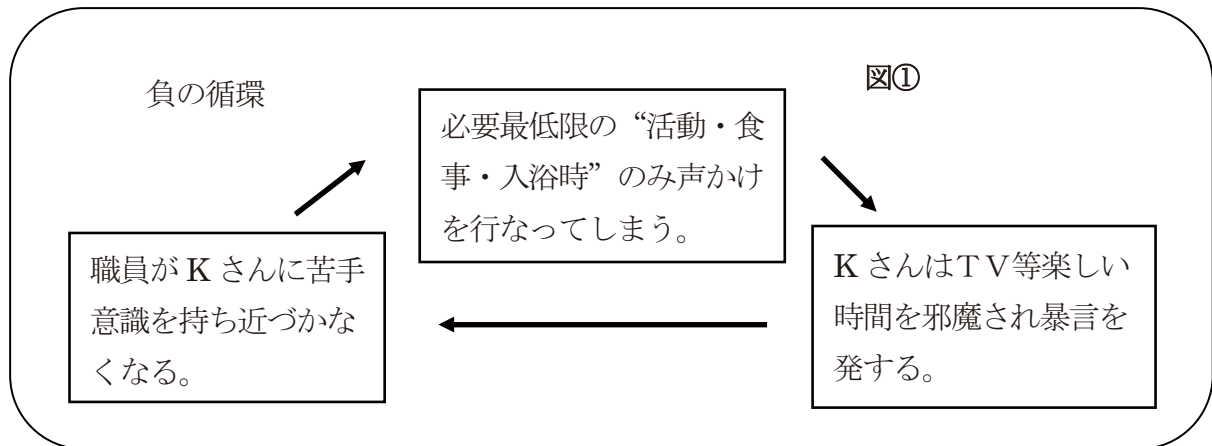
## 3. 支援前の様子

当時は、集団の場を苦手とし、職員の意識がKさんでなく、他利用者に向いている時などに暴言を発することが多く見られた。暴言を発している時にはKさんの落ち着ける空間である居室に誘導し、本人の好きなDVDを1人で見て過ごしてもらう事が多かった。その後、落ち着いた状態が継続していても、職員がKさんの居室に近づくことはほぼなかった。よって、職員が再訪する時は、“入浴や食事・活動の時（必要なことのみ）”の傾向が増え、その頃からそれらの活動拒否（暴言・唾吐き・掴みかかる等）が、月に約15日の頻度で起こるようになった。

暴言等の粗暴行為が見られた際は、切り替わるまで居室で一人になってもらいクールダウンするまで過ごしてもらうしかなかった。結果的に本人に苦手意識を感じて近づこうとしない職員が

多くなった。本人はそれを感じ取ったのか不機嫌さや拒否が更に多くなるという悪循環に繋がってしまったのではないかと考えた。

図①参照。職員が本人に話しかける時は、何かをさせられること（声かけ=嫌なイメージ）に繋がっていき、そこから入浴や活動、食事の拒否が増えてしまったと仮説を立てることができる。



#### 4. 支援開始にあたって

粗暴行為や「忙しい」「出ていけ」等の言葉が見られ、気分の切り替えが出来なかった時の対応として以下の点に注意し実践した。

- ① 時間を空けて再訪室し気持ちの切り替えを図る。
- ② Kさんに役割を担ってもらう。(物を運ぶ・手伝いをする等)
- ③ 弁当箱を用意する・他利用者と食べるものに変化を加え(ごはんからパンに変更等)特別感を出してみた。

しかし、上手くいかないことが多く、なかなか次の行動に移せない状態であった。

次にKさんの好きな物(アニメのキャラクター)をカードにし、それを強化子に誘導を行なうことも試みた。これも最初こそは上手くいき、誘導を拒否することは減少したが、次第に興味は薄れ始めると、キャラクターを変更しても行動拒否が見られることが増えていった。

そのような状況の中でも、行動拒否が比較的少なく、スムーズに誘導が出来ている職員がいた。職員の間では、「A職員だから出来る」という言葉が多く聞かれていた。そこで、A職員がなぜ上手くいくのか、Kさんとの関わり方を聞いたり、とりあえずA職員の真似することで次第に上手くいく日が多くなった。しかし、全ての職員には当てはまらず、粗暴行為等に対するトラウマが払拭できなかった。職員のKさんへの対応・行動の表面的な関わり方に変化があったものの、内面的な変化までは難しく、結果的に十分な“粗暴行為や拒否”の解決には至らなかった。

この状況を少しでも改善し、Kさんとの良好な関係を築くため、さらに会議を進めた。会議では、職員一人ひとりのKさんに対する考え方や関わり方を丁寧に把握していった。やはり、職員によって差があったため、その部分の統一姿勢の周知徹底を行なった。Kさんとの関係性が構築できていない状況では、いくら関わりを求めても、うまくいくわけがない。

#### 5. 会議の結果

解決策として、まずは本人に“声かけに対するプラスのイメージ”をもってもらう為に、関係性の良好な職員を中心に、入浴後に職員と一緒にTVを見たり、カラオケをしたり、自動販売機

のジュースを購入しに行く等、誘導先には楽しい (+) ことがあるということ意識し、一緒に楽しめる時間を作った。今までは声かけ=強制感であったものを、声かけ=楽しいひと時があると感じ取れるように関わる姿勢を変えた。また、同時に職員一人ひとりが意識的に日頃の関わり(何気ない会話)を増やしていくことを意識した。

最も拒否のある食事の場面では、下記項目を意識した。

- ・ 食事に誘うタイミングは、他利用者が食堂へ移動し始める前に設定し、食堂に誰もいない(または少人数で)静かな状況で行なうこと。それは、Kさんと職員の特別な空間となることを意識すること。それらを独占欲が強いことを根拠に設定した。
- ・ 穏やかな声でやさしく語るように促し誘うこと。他者の影響を感じやすいということは、周囲に目が向きやすい。=穏やかな空間作りを意識することで、Kさんが落ち着けるように努めること。
- ・ 食事中も側にいて会話などを通して、しっかり本人と関わること。意識を他者から職員に向けておくこと。これは信頼関係の構築も目的とする。
- ・ Kさんは拘縮等の影響から身体が左に傾く傾向がある為、職員が左側で支え安心感を持ってもらうことを意識すること。
- ・ いつスイッチが入り拒否や暴言が起こるか分からない為、誘導時は、本人の前に立ち車イスを引いて誘導すること。意識を職員に向けておくことを目的とする。

#### <誘導時の写真>



写真①

車イスを前から引く様子

意識が職員に向くことで周りを気にしなくなる。また、職員が関わることで安心感も出て笑顔が見られる。



写真②

車イスを後ろから押す様子

後ろから押されることで不安になり表情が強張ってしまう。特定利用者が視界に入ると意識がそちらに向いてしまい粗暴行為に繋がる。

以前の様子	現在の様子
職員に対して粗暴行為がある為、職員は近付かないようにしていた。	落ち着いている時等に、職員が積極的に関わり関係性を持った。
他利用者に対し暴言がある時は、本人に居室に戻ってもらいクールダウンしてもらっていた。	職員が間に入り、本人の意識を職員に向けてことで切り替えを促し、その後も職員が会話することで楽しい気持ちになってもらうようにした。
本人が居室から出てきてもあまり関わることはなかった。	居室から出てくると笑顔で職員が話しかけるようになっていった。
職員が居室には近づくことはあまりなかった。	職員が積極的に居室に行き、話しかけるようになった。
Kさんは居室で過ごす時間が多かった。	談話室に本人の好きな仕事（シュレッダー）を設置し、意識を居室内から居室外に向けてようにした。最近では、自ら談話室に向かう様子が見られている。

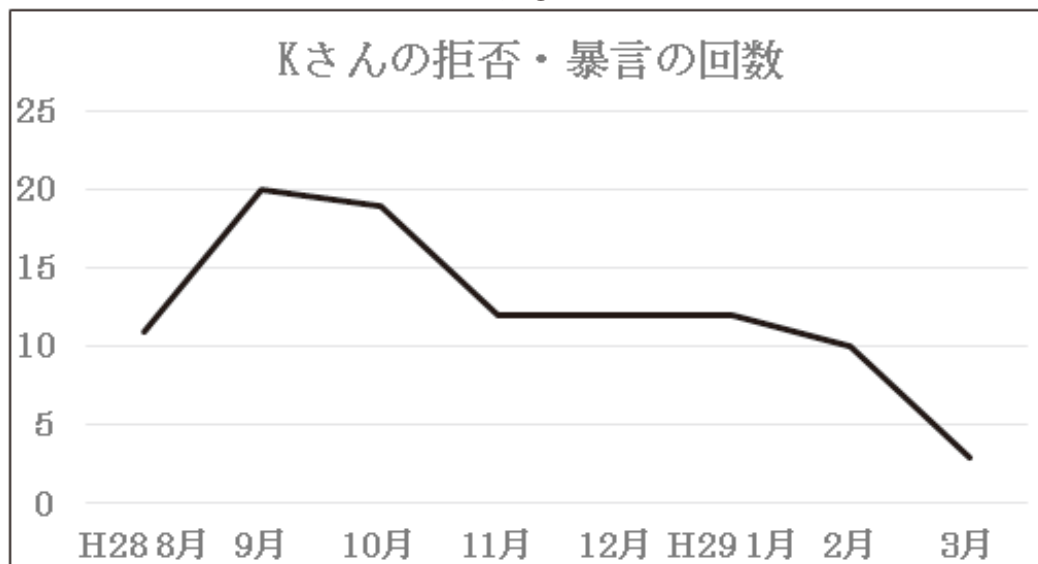
## 6. 統一支援開始・意識し出した職員が成功体験を増やしていったことについて

全利用者と同じタイミングで食事に誘っていた頃と違い、「食欲ない」「いらない」などの拒否の言葉や態度に現れることが顕著に減少していった。（表①参照）

他利用者が集団で移動する際の廊下や食堂の賑やかな雰囲気が苦手であったが、他利用者が食堂に移動する前の静かな状況を確保することで本人も安心して食堂に行くことが出来たと考える。

また、食事中は一人で食事してもらうのではなく、職員が寄り添ってコミュニケーションを図ることで嫌な時間が楽しい時間となっていった。さらに、Kさんとの信頼関係を築いていくきっかけにもなっていった。Kさんは静かで安心して食事ができる環境や職員との関わりが増えた為か、徐々に他の利用者とも一緒に食事出来るようになってきたり、誘う前から本人から食事に行く意欲を見せたりと、良い変化が見られるようになってきた。職員もKさんとの関わりで成功体験が増えてきたことで、苦手意識を持つことが少なくなり、自信と親しみを持って関わることが増えてきた。

表①



## 7. 職員の意識の変化

Kさんと楽しい時間を送ることのできる職員が増えていくことで少しずつ変化が見られた。

今までは古くから関わりのある職員に向けて多く見られた笑顔や前向きな言動が、経験の浅い職員にも向けられることが増えていった。

Kさんの毎日の感情の浮き沈みやその時々ブーム、お気に入りのもの等の情報は職員間で随時共有され、楽しく過ごしていけるような環境はどのようなものなのか、上手くいかなかった出来事も含めて率先して情報交換を行ないながら支援を検討していった。

少しずつではあるが、各々の職員の感覚的な情報（仮説）が集約され、そこからKさんの再アセスメントを実施。一つの形として、皆が同じ方向性を向いて取り組むことが出来るようになった。その支援員の変化が、Kさんに伝わったような気がした。そしてそれは、自然な形でKさんとの信頼関係に繋がっていった。

## 8. Kさんの変化

そうした支援を続けていく中でKさんは「誰に話しても大丈夫。職員はみんな関わってくれる。」といった安心感を持てるようになり、興奮することが少しずつ減少していった。また、今までは姿を見るだけで暴言の対象となっていた他利用者に対しても職員に「Bさんが入ってきたよ！」と伝えてくれるといった形へ変わっていった。職員に伝えれば自分が“大きな声を出さなくてもいいんだ”ということを感じてもらえているのではないかと思う。

居室で過ごすことが少なくなり、談話室で職員との関わりを楽しむ時間が増えてきた。談話室ではタオルたたみやシュレッダー作業など自発的に行ない、「できるよ。すごいでしょ。」と自分の力をアピールすることが増えた。また、周囲もそれを受け入れることで、受容されたと感じ不安感の軽減に繋がっていった。



率先して職員との関わりを楽しみながら仕事をするKさん



## 9. 終わりに

関わりの方法を統一するだけではなく、職員一人ひとりが「なぜその支援を行なうのか、その支援を行なうことで何が起こるのか、目指す所はどこなのか」を考え、Kさんと全力で向き合うことでKさんの変化は起こっていったのではないかと思う。

Kさんは一人であるから落ち着いているのではなく、さびしくてやる事がなくDVDを見ているのであって、本当はもっと“話したい・関わりたい”気持ちで一杯であった。

現在、Kさんは職員のいる場所へ自力で車イスを押して職員に話をしに来たり、朝・夕の挨拶に訪れた職員へ笑顔で接してくれ、世間話をし始めるなど、生活そのものを楽しむ様子が見えるようになってきている。

今後もKさんが毎日笑顔で楽しく生活を送っていけるよう、家族の一員のような関係性を築き関わっていきたい。

一度きりの人生、これからも心から楽しめる日々を彼らが送れるように全力で支援をさせていただきます。