

確認テスト

所属 _____

氏名 _____

権利擁護／虐待防止 事例検討編 ①「明らかな虐待行為」と「グレーゾーンな行為」

事例（Aスタッフのことば）

Aスタッフは高齢者施設での介護経験が豊富で、即戦力として期待されて中途採用されました。Aスタッフ自身もそのことを十分に理解し、この施設のやり方を早く覚えようと取り組むほか、人懐っこい性格も駆使して、他のスタッフや利用者とも積極的に関わり信頼関係の構築に取り組んでいます。

Aスタッフは新しく入所してきたBさんの担当になりました。Bさんには子がいません。夫が亡くなった後はずっと一人で暮らしてきました。

Aスタッフは相談員から簡単な引き継ぎを受けた後、Bさんの居室に行き、Bさんに向き合って「Bさん、今日からよろしくお願ひしますね」と挨拶しました。そして、ベッド横の床頭台に置いてある写真立てを指さし、「この写真はBさんの息子さん？」と質問しました。そのとき、Bさんの表情が一瞬くもりましたが、そのことにAスタッフは気がつきませんでした。Bさんが「いいえ、夫です」と答えると、Aスタッフは思わず「あっ！ そうだったそうだった。お子さんがいないって聞いていました。若いからてっきり息子さんかと思っちゃった！ あはは」と言ってしまう。「早くに夫を亡くしましたので……」と話すBさんに「あー、そうだったんだ。でも、イケメンの父さんだわ」と言いました。

Aスタッフは、その後も訪室のたびに写真に向かって「父さん、待っててね。これから母さんを食事に連れて行きますから」と言ったり、「父さん、母さんをレクに連れて行きます。お留守番、よろしくお願ひします」などと話しかけました。

またBさんに対しても「父さんがあの世で心配しないようにリハビリがんばろうね」と言ったり、「今日は一杯食べたねー、きっと父さんもあの世で喜んでるよ」と言ったりしました。

ある日、Aスタッフがいつものように写真に話しかけて、「さあ、レクに行くよー」と言うと、突然Bさんから「あなたに夫のことを父さんなんて気安く呼ばれる筋合いはない！」と大声で怒鳴られてしまいました。

1) 明らかに虐待であるであると判断できる行為は何だと思ひますか？

2) 虐待であるかどうか判断に迷う「グレーゾーン」の行為（「不適切なケア」）は何だと思ひますか？

- 1) 明らかに虐待であると判断できる行為は何だと思えますか？
- 2) 虐待であるかどうか判断に迷う「グレーゾーン」の行為（「不適切なケア」）は何だと思えますか？

1) 解答（例示）

・明らかに虐待であると判断できる行為は、亡くなったBさんのご主人のことを「イケメンの父さん」と呼んだこととその後も「父さん」と呼び続けたことです。

<解説>

AスタッフがBさんと初めて話をした場面で、しかも亡くなったご主人に対してBさんがどういう気持ちを抱いているのかわからない時点で「父さん」と言ってしまうことは、Bさんの気持ちを理解しようとする意識があったのか疑問を感じます。これらの行為はBさんの気持ちを尊重する関わりであるとは言えません。

Bさんから「あなたに夫のことを父さんなんて気安く呼ばれる筋合いはない！」と大声で怒鳴られたことを考えれば、継続的な心理的虐待であったと言えます。

2) 解答（例示）

明らかに「グレーゾーン」の行為であると判断できる行為は、「この写真はAさんの息子さん？」、「あっ！そうだったそうだった。お子さんがいないって聞いてました。てっきり若いから息子さんかと思っちゃった！あはは」、「あー、そうだったんだ。でも、イケメンの父さんだわ」、「今日は一杯食べたねー」、「さあ、レクに行くよー」の言葉遣いです。

<解説>

これらの言葉遣いは、いわゆる「ため口」と言われるものです。ため口とは、相手と対等の立場でものを言うという意味で、親しい人同士での話し方でください言い方のことを指します。この場合は、AスタッフよりもBさんの方が年長者であることからため口はいけません。もちろん利用者に対する尊重が求められているわけですから、この意味においてもため口は絶対してはなりません。

<総合解説>

スタッフの話し方については、様々な意見が出たことと思われれます。利用者との関係性をより親密にしていきたいと考える人もいることでしょう。丁寧な言葉遣いと慇懃無礼な言葉遣いを混同する人がいますが、私たちは利用者から信頼を得ることを考えます。

真のニーズ把握をするために、信頼関係の構築（ラポール形成）が求められています。親密な関係の構築ではなく、信頼関係の構築であることを忘れずにいましょう。