

確認テスト

所属 _____

氏名 _____

権利擁護／虐待防止 事例検討編 ④虐待している職員への指導

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) Bさんが大声で怒鳴った理由について考えてみましょう。

2) この事例から、Aスタッフにどのような指導をすると良いのか、自分が管理職になったつもりで考えてみましょう。

- 1) Bさんが大声で怒鳴った理由について考えてみましょう。
- 2) この事例から、Aスタッフにどのような指導をすると良いのか、自分が管理職になったつもりで考えてみましょう。

1) 解答（例示）

・BさんはいつからAスタッフに自分の気持ちを伝えたいと考えていたのでしょうか。最初に会った時からなのでしょうか。消灯台に置いた写真を指さし「息子さん？」と訊かれた時にBさんの表情が一瞬くもっています。Aスタッフはそれを見逃してしまいましたが、表情が曇った理由についていろいろと考えてみます。お子さんがいないBさんですが、お子さんがいないことについて何か深い事情があるのかもしれませんが。触れられたくない話題だったのかもしれません。また写真の男性が夫であることを伝えた時のAスタッフの返答、それも軽い返答を耳にして、Aスタッフに対しては“大変失礼で、ぶしつけな人だ”という印象を抱いたのではないかと思います。しかも自分の大切な夫に対して、「父さん」と呼ばれてしまうことについても、初めから許せない気持ちを感じていたのではないかと思います。

<解説>

BさんはAスタッフが写真に向かって「父さん」と呼ぶ度に傷ついていたのだと思います。そうした気持ちが徐々にふくらんできて、ある時爆発したのではないかと思います。その時のBさんは“もっと敬意を持って接して欲しい”という思いだったのではないかと考えます。

2) 解答（例示）

・Aスタッフはおそらく「自分では親しみを込めて話していたつもりだった。虐待だとは思わなかった」と話すだろうと思います。あらためてAスタッフの言葉遣いについて考えてもらいます。親しみを込めることと信頼を得ることのどちらが大切だったのか、についてです。特に即戦力として期待されて中途採用された経緯があることを考えれば、自ずと答えは出ることと思います。信頼を得られる親しみのある言動とはどのようなものなのか考えてもらいます。人懐っこい性格を武器にすることを伝えたいと思います。

<解説>

Bさんの心理状態について考えてみます。なぜすぐに怒鳴らなかったのでしょうか。Aスタッフは人懐っこい性格でありますから、他の場面での自分への関わり方をから本当は信頼を寄せたいと期待していたのかも知れません。つまり悪気がなく「父さん」と呼んでいるだけだからと自分に言い聞かせていたのではないかと思います。ということは、Aスタッフにこのような揺れている自分の気持ちを早い段階で理解してもらったのではないかと考えられます。しかし全く気づかないAスタッフに自分の期待していた分だけ、大きな怒りとなってあのような発言になったとも言えなくもありません。

<総合解説>

Bさんの気持ちに寄り添って日々のアセスメントができていたら、Aスタッフは自分の言動が心理的虐待になっていることに気づけたのではないかと考えます。利用者の心理状態は不変ではなく、移ろいやすいものです。わずかな変化を見逃さないシャープな視点を持ちたいものです。