

こんな時どうする？  
介護現場のマネジメントクイズ  
～サービスマネジメント編～

## < Aさんばかり優しくされている！ >

Aさんには認知症があり、施設内をあちこちと歩き回るため、事故やトラブル予防に向けた配慮が必要です。

その情報は全スタッフに浸透しており、頻繁に声かけをしたり、場合によっては一緒に歩くこともありました。

しかし、その様子を見たほかの利用者から、「Aさんはみんなに優しくされて羨ましい」という声が聞こえてきました…。

## <あなたならどうしますか？>

- ① Aさんへのかかわりを控えるように伝える
- ② Aさんが歩き回らないように工夫する
- ③ ほかの利用者に事情を説明し、理解を求める
- ④ ほかの利用者にAさんの面倒を見てもらう
- ⑤ 平等に対応できるよう検討する

# ① Aさんへのかかわりを控えるように伝える

## 【0点】介護専門職として失格

Aさんへのかかわりには、ケアプランに基づいて決めていることや、その時の状況から安全を考慮して行ったことなど、さまざまな事情や理由があります。したがって、一様にかかわりを控えることはできません。

また、かかわりを控えることが、Aさんやほかの利用者にとって最適な選択だとは考えにくいです。

本人の状況をアセスメントし、対応を考え、実施することが介護専門職の仕事です。リーダーには、その実施に向けた助言や指導をすることが求められます。

## ② Aさんが歩き回らないように工夫する

### 【70点】情報共有と連携の体制づくりが必須！

歩き回らないように縛りつけるのはもっての外です。注意をほかに向けたり、落ち着かせたりするような工夫ができるとういでしょう。

そのためには、「いつも何に目を向けているのか」「どのようなことをするときが落ち着いているのか」「誰と一緒にいる時に笑顔になるのか」など、Aさんの様子についての情報が必要です。

そして、そのような情報をスタッフ同士で共有し、どのスタッフでも対応できるような連携体制を整えることが、リーダーの役割であると考えます。

### ③ ほかの利用者に事情を説明し、理解を求める

**【50点】 何度も同じように、丁寧に！**

最初から「説明しても理解してくれないだろう」と思わないことが大切です。まずは「説明する」という姿勢を見せることが、さまざまな事情を抱えた現状に納得してもらうための第一歩となります。

「あの人がばかり…」という声を何度も聞くことになるかもしれません。しかし、理解してもらうためには、同じように何度も繰り返し説明するしかありません。

いつでも、どこでも、誰でも同じような説明ができるよう、リーダーが中心となって指導、情報共有をしていきましょう。

#### ④ ほかの利用者にAさんの面倒を見てもらう

**【60点】すべてを任せるのはNG！**

もしかしたら、一緒に施設で生活しているほかの利用者の方がAさんを上手に落ち着かせることができるかもしれません。また、「Aさんの面倒を見る」という役割の獲得から期待できる効果もあります。

ただし、すべてを任せるのは介護専門職の対応としては不適切です。利用者同士の関係性に配慮しつつ、あくまでも「力を借りながら一緒に見ていく」という姿勢でお願いしてみるとよいでしょう。

そしてリーダーには、常に周りを見回し、不適切な対応がないかを観察する役割が求められます。

## ⑤ 平等に対応できるように検討する

**【100点】 「かかわりの質」で納得してもらおう！**

介護サービスでは、個別性への配慮が求められます。その際、ある程度自立している利用者に対しては、あまり目が向けられない傾向があります。また、人手不足による現場の忙しさから、そうせざるを得ない現状もあるかと思えます。

しかし、ちょっとした声かけや気遣いにより、常に見ている、気にしていることが伝われば、利用者の気持ちも変わっていきます。たとえ少ない時間であっても、その少ない時間でどれだけ相手に印象を与えるようなかかわりができるか。それが「介護現場で平等に個別対応する」ということにつながります。

## <リーダーへのアドバイス>

介護施設では、利用者の状況に合わせてケアを提供します。そのため、スタッフによる積極的な介入を必要とする利用者もいれば、見守りが主となる利用者もいます。

リーダーには、介護サービスは不平等が生じやすいということを念頭に置き、「質」の管理をしてほしいと思います。場合によっては説明して理解を求めたり、協力を依頼したりするなど、「利用者を上手に巻き込む」というテクニックも有効です。

## <トイレに行こうとして転倒した>

片麻痺のある利用者が一人でトイレに行こうとして転倒しました。

幸いにも、入院が必要となるような大きなけがはなく、家族も謝罪を受け入れてくれましたが、再発予防に向けた対応を考えなければなりません。

事故報告書を確認すると、「いつもは声をかけてくれるのに、今回は一人で…」という記載がありました。

## <あなたならどうしますか？>

- ① なぜ一人で行こうとしたのか確認する
- ② おむつの使用を勧める
- ③ 1時間に1回トイレ誘導の声かけをする
- ④ 歩かないように車いすをつかってもらう
- ⑤ 転ばないように機能訓練をしてもらう

## ① なぜ一人で行こうとしたのか確認する

**【100点】原因が分かれば対策が立てられる！**

利用者は、何か理由があって一人で行こうとしたはず  
です。その原因を探り出すことで、立てるべき対策が明  
確になります。

例えば、スタッフが忙しそうにしていると、利用者は  
「介助をお願いするのは申し訳ない」と思うこともある  
でしょう。今回のようなケースでは、そのような気遣い  
が原因となっていることが多くあります。

もしそうならば、その気持ちに対する感謝も必要です。  
その上で、「気遣いの結果事故が起こってしまったのは、  
私たちの本意ではありません。これからは遠慮しないで  
声をかけてください」と利用者に伝えるとよいでしょう。

## ② おむつの使用を勧める

### 【10点】 本人や家族はどう考えている？

おむつの使用によってトイレに行く必要がなくなるため、転倒事故の予防にはなりません。しかし、「利用者の尊厳を守る」「ADLの維持、向上」という観点では、適切な対応とは言えません。

一方で、本人や家族の希望があり、十分な話し合いをした上で決断したのであれば、それも選択肢の一つととらえることができます。

いずれにしても、おむつの使用を前提として対応を考えるのではなく、まずは介護専門職としての知識と技術をもって解決できるように検討すべきだと考えます。

### ③ 1時間に1回トイレ誘導の声かけをする

#### 【60点】声かけのタイミングに工夫を！

頻繁な声かけにより、「利用者のことをいつも気にかけている」という姿勢を見せることができます。また、「スタッフの意識を継続させる」という意味でも、「定期的な声かけ」には効果が期待できます。

声かけのタイミングを工夫をすると、さらによいでしょう。例えば、「部屋へ戻る際に」「食事前に」「ほかの利用者がトイレに行く時に」などです。

スタッフの声かけと利用者の反応を記録し、分析することで、最適な声かけのタイミングを見つけることができるかもしれません。

#### ④ 歩かないように車いすをつかってもらう

**【20点】 リスクが増える可能性もある！**

おむつの使用と同じで、まずはADLの維持、向上の観点から検討する必要があります。

また、車いすの方が双方にとって楽なように思うかもしれませんが、その移乗には介助が必要となりますし、それに伴うリスクもあります。利用者自身にとっても、乗り降りに負担が生じることもありますので、安易な考えで選択肢に入れるのは避けるべきです。

もし、スタッフからこのような意見が出た場合には、その有用性を十分に検討すると共に、移乗介助の技術についても確認、指導する必要があるでしょう。

## ⑤ 転ばないように機能訓練をしてもらう

### 【70点】動きを抑制しない転倒予防を！

本人の意思とADLにもよりますが、機能訓練によって安全に歩けるようになるのであれば、利用者とスタッフ双方にとってプラスになります。

利用者の尊厳を守るという意味でも、動きを抑制する転倒予防よりも、動きを抑制しない転倒予防が求められています。

機能訓練指導員を中心としたスタッフ間、利用者本人、家族などと協議し、皆の理解を得た上で訓練に取り組むとよいでしょう。そして、改善の傾向がいくらかでも見えてきた時には、利用者と一緒に喜びを分かち合うことが大切です。

## <リーダーへのアドバイス>

転倒事故を防ぐという観点だけで言えば、動かないように縛ったり、おむつを履かせたり、車いすに乗せたりといった対応を考えるでしょう。しかし、果たしてそれが最善の選択肢なのでしょうか。

転倒事故の再発防止という目標に向け、利用者のADLや気持ち、スタッフの能力や実効性なども考えながら対策を考えていただきたいと思います。その中心となり、各方面との連携で力を発揮するのはリーダーであるあなたです。

## <寝る前にお風呂に入りたい！>

施設の相談員が入居予定者と面談していたところ、「冷え性なので、寝る前にお風呂に入りたい」という希望が出されたようです。

しかし、現状のスケジュールでは、遅くとも16時には入浴を終えるようになっています。個別対応をすることとしても、夜間のマンパワーには限界があります。

相談員は、できるなら希望を叶えてあげたいと思いましたが、一人では判断ができず、リーダーであるあなたに相談に来ました…。

## <あなたならどうしますか？>

- ① マンパワーの都合で無理だと伝える
- ② スタッフを巻き込んで検討する
- ③ 他の方法で対応できないか考える
- ④ スケジュール変更が可能かどうか検討する
- ⑤ 入居を断るよう伝える

## ① マンパワーの都合で無理だと伝える

### 【50点】無理な選択は避けるべきだけれど…

対応可能かどうか、現在のスタッフ数や環境をふまえて考慮する必要があります。無理にイレギュラーな対応をすると、事故やトラブルの原因にもなりかねません。

また、業務が煩雑になることが予測されると、「面倒だから」という自分勝手な理由で協力を拒否するスタッフが出てくる可能性もあります。

しかし、業務の都合だけを考えて「対応できない」と判断するのは避けるべきです。まずは、相談員やスタッフと共に検討してみましよう。何か良い代替案が見つかるかもしれません。

## ② スタッフを巻き込んで検討する

【100点】 1人より2人、2人より3人

1人で考えるには限界があります。ほかの職種から見て、そのプランは現実可能なのか、あるいは代替案があるのかどうかを検討してもらう機会を設けることで、新たな方法が見出せるかもしれません。

いずれにしても、1人より2人、2人より3人と、自分にはない視点を持っている人を巻き込むことが結果につながります。

リーダーという立場にあるならば、より「チームで仕事をしている」ことを念頭に置いて行動しましょう。それがチームマネジメントの第一歩になります。

### ③ 他の方法で対応できないか考える

#### 【100点】問題の本質を見極める！

「寝る前の入浴」に注目しがちですが、その目的は「冷え性への対応」です。つまり、入浴が難しくても、他の方法で冷え性をケアすることができれば、利用者の要望は満たされるのではないのでしょうか。

このような視点を持つことで、対応のポイントを「夜間の入浴」から「身体を温める方法」へと変えることができます。すると、それまでは「マンパワーの問題で無理」だったものが、「身体を温めるだけなら…」とポジティブな議論に展開し、多くのアイデアが得られるかもしれません。

## ④ スケジュール変更が可能かどうか検討する

### 【80点】 疑問が新たな発想につながる！

これは、「そもそも論」から現実的な対応を考えると  
いう選択肢です。「なぜ16時までに入浴を終わらせる  
必要があるのか?」「17時ではダメなのか?」といっ  
たように、これまで意識していなかったルールや取り組  
みに疑問を持つことで、新たな発想が生まれます。

このような議論を経た上でのスケジュール変更であれ  
ば、スタッフの理解も得やすいのではないのでしょうか。

また、「不可能」という結論になったとしても、その  
理由が明確で意味のあるものであれば、相談員から入居  
予定者への説明もしやすくなります。

## ⑤ 入居を断るように伝える

### 【0点】 相談員の気持ちはどうなる？

最初から「対応できない」と考えていては、何も解決しません。相談員は「何とかしてあげたい」と思って相談に来たのです。何も検討することなく断るのは、介護職としての役割を放棄したのと同じです。

また、「冷え性なので寝る前にお風呂に入りたい」という要望は、ただのわがままでしょうか？それとも、この入居希望者はルール違反を希望するトラブルメーカーなののでしょうか？

このように考えていくと、「入居を断る」という選択肢の間違いに気づくことができるでしょう。

## <リーダーへのアドバイス>

施設環境やスタッフ人数により、どこまで対応できるのかは大きく変わります。また、組織の方針により、「やりたくてもできないこと」があります。しかし、今の環境に固定した考え方は、極端に視野を狭めてしまいます。

リーダーは、先頭に立って変革をもたらさなくてはなりません。適切な指導やアドバイスによってスタッフの視野を広げ、新しい発想、考え方で問題解決に取り組めるよう、繰り返しアプローチをしていきましょう。

お疲れ様でした。

## 【教材監修】

ふくしえん社労士事務所

介護特化型社会保険労務士

人材定着コンサルタント 後藤功太