

今さら聞けない ケア知識 Q&A

監修：有限会社ファイブアローズ あおぞらデイサービス水戸 管理者／介護支援専門員 岩下由加里

この連載では、通所事業所における日常的なケアやエビデンス、高齢者を理解するために必要な基礎知識について、「現場スタッフ」と「管理者」双方の視点から、毎回Q&A形式でわかりやすく解説します。



帰宅願望の強い利用者には、どのように対応すればよいでしょうか？



柴田麻衣
介護スタッフの回答

帰宅願望の強い利用者への対応として、私たちあおぞらデイサービス藤原の介護スタッフが気をつけているのは、「あなたに来てもらいたい」「あなたにいてもらわなくては困る」という気持ちを伝えるということ、つまり、「利用者の存在価値を認める」ということです。

それを利用者本人にも感じてもらうためには、デイサービスで、その利用者の得意とする分野で活躍してもらうような工夫が必要です。例えば、お茶の準備をお願いしたり、洗濯や掃除を手伝ってもらったり、介護スタッフと一緒に畠仕事をしてもらったりというように、まずはデイサービスでの役割を提供してみるのがよいでしょう。そして、「おかげで、とても助かりました」というような感謝の言葉をかけると、利用者は「私は役に立っている」と感じ、とても喜びます。また、その姿を見たほかの利用者から、「あなた、すごいわね」などと声をかけられがあれば、利用者はより深く自分の存在価値を認識するでしょう。

私たちと同様、利用者にも「人から認められたい」「感謝されたい」という気持ちがあります。その思いが満たされ、自分の存在価値を認めることができれば、自然に「家に帰りたい」という気持ちが薄くなっていくのではないかでしょうか。

「帰りたい」理由を考えてみましょう



岩下由加里
管理者の回答

人は年をとるごとに環境適応能力が低下していきます。読者の皆さんも、旅行へ出かけた時に、滞在先ではなかなか落ち着くことができず、結局「自宅が一番落ち着くわ」と感じた経験をお持ちだと思います。その感覚が、実は環境適応能力に関係しているのです。通常は何となく落ち着かないだけですが、この能力が低下すると落ち着かない状況が深刻化し、「とてもこんな場所にはいられないわ」「慣れ親しんだ自宅に帰らなきゃ」という行動につながってしまうのです。

ですから、デイサービスやデイケアのように自宅から離され、しかもその場所に慣れていない状況では、ほとんどの利用者が居心地の悪さを感じているのです。ただし、認知状態が正常な方は、少々の居心地の悪さは我慢できますし、自分なりの居場所を自分で見つけてなじむことができます。難しいのは、認知状態が正常ではない認知症の方なのです。認知症の方は知らない場所に慣れるのに時間がかかりますし、自分だけの力ではどうやってなじめばよいのかもわかりません。それも本人は「理由も理解できないまま、知らない場所へ連れてこられた」と感じているのです。もちろん、家族や介護スタッフは理由や場所、施設の名称などをきちんと説明しているのですが、利用者にとってはすぐに忘れてしまいやすい短期記憶です。介護スタッフは、まずは、なぜ「帰りたい」とすぐに何度も言うのかという理由を理解することから始めましょう。利用者が「帰りたい」と言うことを、「おかしなこと」だと「わがまま」だと判断しないで対応することが重要です。

■ 介護スタッフに求められる対応

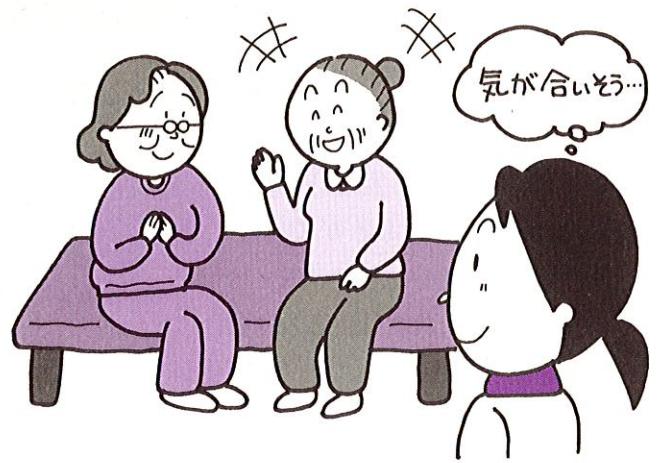
①きちんと説明する

初回のサービスでは、介護スタッフが1人付き添い、ほかの慣れた利用者よりも多くの時間を割いてかかる必要があります。そして、施設の名称や、なぜこの施設に来ているのかをきちんと説明しましょう。すぐに忘れるかもしれません、きちんと説明してもらったという「感覚」は伝わるもので。初めから、「どうせ伝わらないから」と、説明さえもしないでいると利用者は不安になり、ますます帰りたくなるのです。

施設内を案内することも重要です。担当の介護スタッフは、トイレの場所や洗浄ボタンの位置、食堂の場所、上着はどこにかけるのかなど、利用者が利用しそうな場所をきちんと案内し、ゆっくりと説明しましょう。これも「忘れるから」といって説明しないでいると、さらにまた利用者の不安が増すのです。

②介護スタッフとほかの利用者を紹介する

介護スタッフの紹介も忘れてはいけません。その際は利用者に対して、「この人は何をす



る役割の人なのか」ということを伝える必要があります。「不安な時は何でも言ってくださいね」と一言加えるだけでも、安心感を与えることができます。

そして、ほかの利用者は全体的に紹介するのではなく、介護スタッフが仲介して1人ずつ（よほど人数が多い場合は無理かもしれません）紹介してあげましょう。この時、介護スタッフは利用者同士の反応を見

て、「相性がよいかどうか」を観察します。観察した結果、相性のよさそうな方や優しく迎え入れてくれそうなタイプの方の隣に、利用者が座れるように配慮するのです。

③不安にさせない声かけを心がける

デイサービスのかかわりとしては、何回も名前を呼びかけることが大切です。それも、肩や背中にそっと手を触れながら行うと効果的です。「○○さん、いかがですか?」「○○さん、お食事はお口に合いますか?」というように、名前を呼ばれると、人は大切にされていると感じます。柴田介護スタッフが考えるよう、人は大切にされていると感じると心が落ち着き、「帰りたい」と不安に思っていた気持ちが安らいでいくのです。

④徐々に慣れてもらう工夫をする

とても不安が強い利用者の場合には、デイサービスに慣れるまではサービス時間を短く設定し、徐々に延長していくという方法も有効です。初めは午前中だけ、3回目からは昼食まで、1週間たったら最後まで、といった感じで慣らしていくと、安心できる方多くいます。

⑤利用者的好きなことを見つける

レクリエーションプログラムでは、機能訓練的意味合いを持つ生活リハビリを楽しく行うことが重要です。介護スタッフが、その中に利用者的好きなことや得意なことを見つけて、一緒に楽しみながら挑戦することが、結果的に柴田介護スタッフの言う「存在価値を認める」ことにつながり、利用者のサービス利用の意思も強くなると思うのです。

「認知症の方に説明してもわからないから説明しない」というのは、人権無視です。2006年の4月に改正された介護保険制度では、人権尊重が大きく取り上げられました。きちんと説明することで、人間として尊重されていると感じるのは誰でも一緒です。認知症は、知的能力は低下しますが、感じる能力は衰えないと言われています。あおぞらデイサービス水戸でも、きちんと説明すれば納得される認知症利用者がほとんどです。「帰りたい」と

いう帰宅願望には、その人なりの理由があります。デイサービスに慣れていないのか、サービス内容が楽しくないのか、存在価値が無視されていて悲しいのか、何か理由があるはずです。その理由を敏感に感じ取る感性を向上させることも、介護スタッフにとって重要な課題の一つではないでしょうか。



通所での風邪、インフルエンザ、肺炎などの予防策を教えてください



鶴志田広美
介護スタッフの
回答

肺炎やインフルエンザなどの感染予防には、「手洗い」「口腔ケア」「環境整備」の3つのポイントがあります。

【手洗い】

手洗いは、外から原因菌を持ち込まないために行います。手はいろいろなところを触るため菌がつきやすく、デイサービス内に原因菌を運び込む可能性の高い媒体です。そのため、手洗いはとても大切な予防策となります。あおぞらデイサービス水戸では、利用者は送迎時や外出後に、職員は出社したら、必ず手洗いとうがいをしています。

【口腔ケア】

口腔ケアはうがいだけでなく、歯と舌のケアが大切です。口腔内を不潔にしていると、舌に付着した菌が寝ている間に肺へ移動し、肺炎を起こす原因になることがあるため、あおぞらデイサービス水戸では歯磨きの後に舌もブラッシングしています。この時、舌苔がひどい場合は舌ブラシにうがい薬を含ませ、ブラッシングをすると効果的です。ただし、利用者によってはうがい薬が苦手という方もいるので、その方の好みに合わせて実施するのがよいでしょう。

【環境整備】

環境整備とは、換気や掃除などのことです。換気はデイサービス内の空気を清潔に保つために行いますが、空気だけではなく、寝具や衣類などをこまめに洗濯し、常に身の周りの清潔を保つことが大切です。あおぞらデイサービス水戸では、清掃時に、手すりやドアノブ、蛍光灯のスイッチなど、皆が触るところをしっかり拭くよう

に指導されています。多くの方が触る場所なので、原因菌が付着しやすいのです。

実際のところ、デイサービス内だけの予防策で感染を防ぐのは難しい部分もあります。利用者が自宅に戻ってからのケアが重要になりますが、家族と同居しているのか、高齢者のみのお宅か、独居かによって対処の仕方が違ってきます。家族と一緒にしたら、前述した3つのケアを自宅でも実践してもらえるように、家族に協力を依頼します。高齢者のみ、または一人住まいの場合は、まずは利用者本人に手洗いや口腔ケアが重要だということを理解してもらわなければなりません。そのためにビデオを活用したり、鏡で自分の口の中を見てもらったり、舌苔が肺炎の原因になることを伝えたりします。

まずは、介護スタッフ自身が原因菌を持ち込まないよう、栄養と睡眠を十分に取りたいものです。

口腔ケアに力を入れて、しっかりと行いましょう

2006年4月の介護保険制度の改正で、介護予防が始まりました。現場では記録物が増え、利用回数をどう扱うか悩み、介護報酬も減収傾向にあるという悩み多き状況ではありますが、介護予防の導入により口腔ケアの重要性が広く普及したことは、喜ばしいことです。口腔ケアが十分普及していないと、結果として歯の健康が保てないだけでなく、肺炎につながることは、鴨志田介護スタッフの回答からも理解していただけたと思います。

口腔内の唾液は、寝ている間に肺の方へ移動することがあります。唾液に含まれる菌の種類や量は、口腔ケアをきちんとしている時としていない時とでは格段の差があると言われています。そのため、口腔内が不衛生な方の場合には、風邪をひいたり、肺炎になりやすかったりと、呼吸器に関する感染症が多くなるのです。

お手伝い的な介護から脱却する

要介護度が高い方の場合は介助者がいるので、口腔内の清潔は保たれている場合が多いのですが、問題なのはある程度ADLが自立していて、口腔ケアを自分でできると思っているような方々です。要支援1や2などの軽度の利用者には、口腔ケアの介助は必要ではないかもしれません、指導は必要なのです。

介護予防では、介護の世界に「指導、教育」といった、今までなかなか取り組むことの難しかったことを要求しています。今まででは、利用者が自分のことを自分でできなければ、



岩下由加里
管理者の回答

その部分を介護スタッフが代わりに実行するという介護が中心でした。もちろん、残存機能を生かしながら介護するという基本を忠実に守り、介護業務を実施している優秀な介護スタッフも存在します。しかし、全体的に言えることは、肺炎を予防し、栄養状態や運動機能を改善することが介護予防につながるという、今までのお手伝い的な介護にはない新しい考え方と方法が必要となっているということです。

まずは介護スタッフが、風邪やインフルエンザ、肺炎を予防するために何をどうしたらよいかということをよく理解しましょう。そして、それらの予防策をただ手伝うのではなく、自分でもできそうな利用者の場合には、どうしたらその予防策を継続して実施できるかと一緒に考え、指導、教育しながらサポートしていきましょう。

■ 予防接種を受けましょう

利用者、家族、介護スタッフとともに、インフルエンザの予防接種を毎年必ず受けるようにしましょう。現在では、肺炎の原因菌の一つである肺炎球菌の予防接種もできるようになってきています。こちらは利用者本人のみの接種でよく、さらに1回接種すれば5年間は効果が続くというものです¹⁾。このような予防接種を当たり前に利用することが、呼吸器に関連する感染症を防ぐことにつながるので。

本年度より口腔ケアに関する認定試験がスタートします。日本口腔ケア学会による口腔ケアを実施する者の質の向上を図るために認定制度ですので、口腔ケアに関心をお持ちの方は、ぜひ受験してみましょう。詳細は、日本口腔ケア学会のホームページ (<http://www.oralcare-jp.org/index.html>) でご確認ください。

引用・参考文献

- 1) 万有製薬ホームページ、「肺炎（4）肺炎球菌ワクチンとは」
<http://www.banyu.co.jp/content/patients/health/disease/pneumonia/what2.html> (2006年10月閲覧)

