

主題	ご利用者の性トラブルへの対応に関する意識統一
副題	なかなか声に出せなかったこと

人材育成	職員の意識統一
------	---------

研究期間	6ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム 菊かおる園
------	-----	-----	-----------------

発表者：藤田 孝祐（ふじた こうすけ）	アドバイザー：
---------------------	---------

共同研究者：灰谷 直

電話	03-3576-2266	メール	kiku@toshimaj.or.jp
FAX	03-3576-2264	URL	http://www.toshimaj.or.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	特別養護老人ホーム菊かおる園は定員 100 名の施設で、デイサービスセンター、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、ケアハウスを併設しています。 豊島区西巣鴨にあり、すぐ近くには有名な「とげぬき地蔵尊」と「巣鴨地蔵通り商店街」があり、とても賑わいのある地域です。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

職員の認知症を有するご利用者への意識については、日々の言動により問題行動と捉えるような現象に対しては、すぐに職員間で議題となり、対応にも積極的に取り組んでいた。しかしながら性の問題についてはいろいろな面で消極的であった。

今回この研究に取り組むきっかけとして、ショートスティ男性利用者が、女性職員に対して過度なコミュニケーションを取ろうとすることが利用毎にあったが、記録にはその具体的な内容等の記載があまりなく、職員間の情報共有が徹底されていないことがあった。

ご利用者からの過度なコミュニケーションに対して、職員は「しょうがない」「気をつけよう」「介護職だから適宜対応しよう」程度の認識であった為、記録や情報共有に不備が生じた。そしてこのような消極的な対応をとっていたことから、女性利用者の居室へドアを開けて入り、ベッド脇に立

っている等あり、利用者・家族からの苦情が出るなど、対象が職員からご利用者へのトラブルに発展してしまい、次回の利用を一旦お断りせざるを得なくなり、施設を挙げて対応していかなければならない事態へと発展してしまった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

本研究では、特に性の問題については後手の対応になりがちなため、なぜそのような事態に至ってしまったかを明らかにしてその対応策を講じ、ご利用者間のトラブルを未然に回避して生活を安全に克つ快適に過ごして頂けるようにすることを目的とする。職員間の情報共有に不備が生じた原因をさらに明確にすることで、その問題点を克服し、職員の意識統一を図る。

《3. 具体的な取り組みの内容》

3-1.職員へのアンケートの実施。

①ご利用者の過度なコミュニケーションの内容

②トラブル回避の対応方法

3-2.ミーティングにて対応方法の方向性を検討

する。

①過度なコミュニケーションをとるご利用者の対応について

②アンケートの結果から最適と思われるトラブル回避の方法について

3-3.アンケートおよびミーティングの結果から職員の問題点について検討する。

①記録に記載されなかった理由について

②ご利用者間のトラブルにまで発展してしまった理由について

《4. 取り組みの結果と考察》

4-1.アンケートの結果より特に、

①「職員の身体に触れようとする(触れる)」、「職員の後をついて移動する」、「職員とご利用者が2人になると豹変する。」

②「ご利用者の所在確認を徹底することで、トラブルを未然に防ぐ。」「職員が見守れる位置で、ご利用者の興味のある事をして頂く。」等の回答があった。

特に女性職員が過度なコミュニケーションをとられるケースが多いことが判明した。またご利用者の所在確認が曖昧なことにより、不意の動作について対応が遅れていることが判明した。行事やクラブ活動等があるが、必ず毎日行われてはならず、特にADLの高いご利用者には刺激が少ない面もあると思われる。

4-2.今後の対応について検討

①異性間において過度なコミュニケーションをとろうとするケースがほとんどであることから、「毅然な態度で接するようにする。」「可能な限り同性で対応する。」等が挙げられ、このような対応を統一する。

②ご利用者の所在確認については、居室にセンサーマットを設置し、直ちに対応し見守りを行う。また移動時に他のご利用者の居室に入室してしまう可能性がある為、環境整備を行う。

4-3.職員の問題点について

①過度なコミュニケーションが記録に記載されなかった理由については、「ご利用者の家族、特に男性ご利用者の場合は記録を妻が見る場合が

多く、そのような記載をしていいものか。」や「恥ずかしくて記載できない。」等の理由から記載されない場合があった。特にショートスティご利用者のご家族の場合、介護負担軽減のためもあり、そのような記録を残していいものか判断に迷ってしまう場合があった。しかし、記録は正確にあったことを記載するものである為、記載すべきだった。

②利用者間のトラブルにまで発展した理由について、ひとつは上記の理由。もうひとつは、本施設は従来型特別養護老人ホームでのユニット的ケアを導入しており、小グループ化する事によりご利用者の個別ケアに重点を置いていたが、そのことが盲点となり、ショートスティ利用者のADLが高く常時見守りを要する方はユニット単位では把握しきれず、ご利用者のトラブル発生に至ってしまった可能性がある。

《5. まとめ、結論》

職員へのご利用者の過度なコミュニケーションという観点のみから、「職員だから適宜対応する。」「ご家族に報告しづらい。」という間違っただ判断があった。これはご利用者間のトラブルに発展する可能性多々あることを再認識する結果となった。その後、この考えを基に職員の意識統一をした結果、ご利用者からの苦情もなくなり施設での生活を安全に快適に過ごして頂ける結果となった。過去の記録や職員からの情報収集により更にアセスメントした結果、ご利用者の心身の状況は変わっておらず職員の意識に変化があり、次回受入は問題なく利用開始に至っている。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

特別養護老人ホーム菊かおる園の「個人情報保護規定」に基づく、個人情報の利用に注意し、倫理的配慮を十分に行いました。

【メモ欄】