

日常の五心を伝え合います

- ✓「はい」という素直な心
- ✓「すみません」という反省の心
- ✓「私がします」という奉仕の心
- ✓「おかげさま」という謙虚な心
- ✓「ありがとう」という感謝の心

“信頼関係”という便利な言葉は多用されていますが、無条件に信じられる関係を簡単に築くことはできません。まずは、信用が得られるような人間関係を目指すことが必要ではないでしょうか。そのためにも、日常の五心などを言動にすることが求められます。五心を言葉にするのは簡単ですが、以下の点にも留意しましょう。

知っている < 解っている < できる < している < し続けている < 届いている

「介護」を「支援」と置き換えます

介護が必要となると、どうしても“介護”という行為だけに焦点があたりがちで、そのため暮らしへの配慮が薄れる傾向にありました。例えば、“食事介助”という行為そのものに着目することがしばしばであって、“食事”そのものが着目されないこともあるのではないのでしょうか。私たちのかかわりは、単なる行為ではなく、“支援”と表現し、自立(自律)した暮らしづくりを目指しましょう。

パートナー同士の私語をなくし、生活者を中心とした会話を心掛けます

たとえ仕事上の話しであってもパートナー同士の会話ばかりでは、生活者は疎外感を感じ、不安になることもあるでしょう。パートナーは、プライバシーを軽視したような会話を行わず、普段から生活者を中心とした会話を心がけます。そうすることによって、その方との信頼関係を築くきっかけとなるのではないのでしょうか。

「～ですか？」の言葉かけで自己決定を促します

「選択する」ということは、私たちが感じている以上に、人間にとって大切な欲求ではないのでしょうか。その「選択」が、制限されたり、選択できないような状況になってしまったりしたとき、人は大きなストレスを感じてしまうのかもしれませんが、“その人(の私)らしさ”[※]を目指す場合、この「選択」という視点を重視しながら、暮らしを見直すことから始めていくべきではないのでしょうか。また、たとえ認知症になったとしても、心は変わりません。だからこそ、今までのような暮らしが選択できるように、「～ですか？」という言葉かけを行うことで意思表示を少しでも促し、また、意思表示が難しい方でもサインを読み取り、意思に一番近い支援をしていきましょう。

※その人(の私)らしさとは、

「一人の人として、周囲に受け入れられ、尊敬されること」

「一人の人として、周囲の人や社会との関わりをもち、受け入れられ、尊重され、それを実感しているその人のありさま」

「人として、相手の気持ちを大事にし、尊敬しあうこと、互いに思いやり、寄り添い、信頼しあう、相互関係を含む概念」



和里(にこり)®

Goodlife Goodcare

社会福祉法人 太樹会

緊急時以外、慌ただしい行動は慎み、落ち着いた支援を行います

廊下を走るなどの慌ただしい行動は、生活者、家族の皆さまにとっては言葉かけがしづらい雰囲気となり、また、不安感を煽ることにもなりかねません。「伝えたいけど、急がしそう…」といった遠慮がうまくないように緊急時以外については、慌ただし行動を慎むとともに、生活者中心の落ち着いた支援を心がけましょう。日々忙しい中で、落ち着いたかかわりとはどういったものなのか？を定期的に考えてみることも必要なのではないでしょうか。

配慮が不足したかかわりを行いません

生活者は、自分のことを人に委ねざるをえない状況に置かれがちです。そのため、「申し訳ない」という遠慮や、自分の思いが伝わらない葛藤など、複雑な思いを抱えていると言われています。このことから、「虐待（身体拘束含む）の芽を摘む」という意味合いも兼ね、本人や家族、職員、第三者などのいずれかが、「配慮が不足している」と感じるかかわりを軽減させる必要があります。

日々何気なく使っている言葉を考えてみたときに、意図せずに生活者の行動を制限してしまうこともあるかもしれません。例えば、「ちょっと待ってください」という言葉かけをしてしまうことはないでしょうか。その言葉の背景は様々ですが、トーンだけでも伝わり方はきっと変わり、不適切なかかわりとなることもあるでしょう。だからこそ、できること、できないことをしっかりと説明し、不安感や不信感を抱かれないような適切なかかわりを行いましょう。

気づき、考え、行動し、振り返ります

生活者の暮らしには、私たちが大きく関わっていることを念頭に置き、自分の言動が、相手の自己選択や自己決定、自己実現や自立支援に繋がっているのかを考えましょう。つまり、「一方的なかかわりではないか？」など、自分の言動を意識的に振り返り、気づきの機会を多くもつ、それをもとに、適切な言動を行い、それがどうであったのかを把握・分析し、さらに次の対応に繋げましょう。この考えは、すべての対人関係において共通です。

「もし自分だったら…」と、常に念頭に置き、支援します

私たちの言動は、生活者の意向・尊厳に果たして沿っているのでしょうか？

もし“自分”がその言動を受ける立場としたら…などと考えることが必要ではないでしょうか。

パートナー相互の気遣い合いの支援ではなく、生活者本位の支援が必要ではないでしょうか。

この考え方は「不適切なかかわりを予防することが、虐待防止につながる」という観点からも必要です。そしてその結果が、より良いケアに結びついていくのではないのでしょうか。ただし、あくまでも“自分”ではない“他者”であることを忘れてはなりません。



和里(にこり)®

社会福祉法人 太樹会

多職種とのコミュニケーションを図り、スムーズな連携を目指します

生活者の満足度を上げるためには、意向や好みを把握するなどの情報収集を積極的に行い、その情報をもとに支援する必要があります。そしてその情報は、「自分だけが知っていれば良い」などと考えるのではなく、関係職種間でしっかりと共有する必要があります。情報を共有するためには、人と人とのコミュニケーションが必要不可欠であり、かかわり合いを多く持つことでスムーズな連携に繋がしましょう。

暮らしの場を損ねる恐れのある専門用語や「業務」的な言動を改めます

専門用語は、パートナー同士の連絡を簡潔に行うためだけの単語ではないでしょうか？
単語(言葉)の意味を理解せずに活用すると、誤解を招き、相互理解が困難になりかねません。そのような言葉を使うこと自体がパートナー本意とも考えられるため、私たちは専門用語の意味を考え、生活者本位である言葉に置き換えます。例えば、「食介」「巡回」「帰宅願望」「現場」など、何気なく使っている言葉そのものは間違いではありませんが、パートナー本位の言葉ではないでしょうか。私たちが、認知症とともに生きる人たちのパーソンフッドを維持しようと取り組むプロセスとして、今一度、パーソン・センタード・ケアを考えるために、これらの表現を改めましょう。

人と動物が良きパートナーになれる共生社会を目指します

動物は家族同然で、その存在なしには生活が成り立たないと思う人は少なくありません。動物を手放すということ、年おいてから友人も少なくなり日常を失うことは私たちが想像できない喪失感があるはずです。また、動物は高齢者の行動意欲や元気を引き出し、超高齢社会においても、大切な役割を果たしてくれる存在です。動物との暮らしや飼育が社会的関係の改善とコミュニティの形成に繋がるかもしれません。動物は自分にとって不都合なことが起こった場合、人間と違って決して他者のせいにしたり見返りを求めたりすることはありません。人間が動物を幸せにし、動物が人間を幸せにしてくれるという良い循環を保つことが、動物の癒しのメカニズムなのではないでしょうか。



和里(にこり)®

Goodlife Goodcare

社会福祉法人 太樹会