

サービスの向上のための1年間の取組みを発表・表彰する研修企画です。

第17回ベストサービスアワード（最終選考会研修）

【ベストサービス賞】

みずさわ 障害者支援施設



【タイトル】

ミッキーが笑った日

【動機】

元々、相性の悪い他のご利用者とのトラブルが絶えず、ほぼ毎日不穏になり、物投げと他害が絶えず続くDさん、

『自身の部屋の中の物は衣類から靴、マットレスまで全て、フロアや他ご利用者に向けて投げる。』

『フロア内のテーブルを全てひっくり返す。』

『フロア内の椅子を全て投げる。』

という行為が頻繁に続きました。また、他にも自室の窓ガラスを蹴る行為、他ご利用者を叩く行為、ハンドソープの中身を流す、全裸になる、洗濯ワゴンに怒鳴る、など多岐にわたっていました。

Dさんにとって落ち着いて充実した生活とは決して言えず、周りの他ご利用者さん達にとっても落ち着いた生活環境とは言えない状況が続きました。

まだ若いDさんの、これからの人生が実りある豊かなものになって欲しいと願い支援を開始しました。

【取り組み内容】

取り組んだ当初は、物投げに繋がる高揚の原因が特定できず、不穏時に投げる対象となるテーブルや椅子を先に職員がひっくり返す対応をしました。

<不穏にならないために>

Dさんの不穏時の行動パターンを分かる範囲で分析し、多岐にわたる行動の中でDさんが大切に抱えているミッキーのぬいぐるみが一つのキープポイントであることが浮かび上がってきました。ミッキーを可愛がっている時は問題ないが、叩いたり投げたりしながら、特定の職員に対し「見て、ミッキー泣いてるよ。」という確認をした時は決まって物投げが始まっていました。Dさんが確認をする職員、しない職員の違いは何か？違いを分析し、Dさんが確認しない職員と同じ対応を全職員が統一して行いました。

また、一日の予定も非常に気にされる傾向にあると分かったため、日替わりスケジュール表を毎朝提供し、予定が終わるごとに○印を記入しています。Dさんは文字が読めない為、スケジュール表はイラストのみのシンプルなデザインにし、予定を聞かれたら「紙を見てください。」と、共通の対応を行いました。特に、毎日の食事メニューを強く気にされており、その際はDさんが理解できる短い単語でメニューを復唱しました。

<不穏になりそうなとき>

不穏が大爆発する前の小さな兆候の時に上手く対応すれば、爆発しないことも多く、兆候があった時に気付けるか、そこに焦点を置きました。兆候があった際には、クールダウンを促す声掛けや、Dさんがこだわっている食事のメニューの話、バンドエイドの貼り替え等を行い、Dさんが気持ちを切り替えられる支援を行いました。

<その他として>

落ち着いた生活を送れるように

- ・余暇時間にDVDプレイヤーの提供
- ・話す内容、声のトーンの工夫
- ・無理に起こすと調子が崩れるので、起床時は自分で起きてくるまで声を掛けない
- ・Dさんのお手伝い問題の対応
- ・お風呂に入らない等、拒否の発言があっても、それに対して否定はしない
- ・Dさんにかますぎない
- ・必要以上の声かけをしない

等の、きめ細かい支援を行いました。

現在も部署会議を開き、Dさんの支援方法や、不穏になりやすい時間帯の分析など、職員同士で話し合い、不穏や物投げに対して分析表を作り職員全員で記入しています。

【授賞式での評価コメント】

ご利用者に対し、これまでのケアを分析し、そこから仮説をたててアプローチした上で、数的検証を行うという、全ての個別ケアの基本でありながら、なかなか徹底が難しい取り組みにおいて明確な効果を出している点が素晴らしいことが評価され、ベストサービス賞を受賞することとなりました。