

【傾聴活動のイメージ】

傾聴記録の日程（1ヶ月の流れ）

①介護施設等に入らせていただき、半日～1日をかけて、利用者さんの言葉を聴きとります（お話しに集中するためにも、ボイスレコーダーやメモはその場で行わない）



②後日、傾聴記録を施設に送ります



③傾聴記録から感じたことを現場スタッフで共有します



④傾聴員も全体ミーティングに参加し、傾聴記録とスタッフ意見について、総括します



傾聴記録の一例（傾聴員：傾 利用者：利 ◎傾聴員の補足）

※プライバシーの観点から、多少のフィクションを加えています。

テーマ『正月の飴玉と心の豊かさについて』

傾「正月は「おとし玉」とか、もらえたのですか？」



利『昔のおとし玉は、今みたいに袋が無いから、半紙に1銭を包んでひねり玉にして、もらっていた。1銭であめ玉6個も食べれたんよ。お店に行って、おばちゃんにあめ玉頂戴っていったら、新聞紙に包んでくれて、でもそれを懐に入れておくと、だんだん溶けてきて…。新聞紙にくっついて、もうワヤやった。』



利『あめは家でも作ったりして、黒砂糖を溶かしてその中にえんどう豆を炒って入れる「黒てっぽう」というあめを親がよく持たせてくれた。』

傾「炒った豆を中に入れるあめちゃん、おいしそうですね！」



利『食べるものもない時代だったから、あめも美味しかったよ。あめにはたくさん思い出がある。』

◎当時の様子を鮮明に教えていただく。あめ玉ひとつひとつに思い出をお持ちで、100円均一ショップでもたくさんのおめが置かれている時代において、当時の「心の豊かさ」についてとても勉強になるお話だった。

※傾聴員の補足部分は、対象スタッフ（新人、リーダー等）により、説明の方法、中身を変えてご提供しています。

テーマ『忘れたという便利な言葉』



利『ここで仲良くなった職員さんも「裁縫とか教えてください」と声をかけてくれるんだけど、私は「イヤ」とは言わないの。「もう、忘れた」ってかわすの(笑)。「イヤ」って断られるのと「忘れた」っていう言葉では、聞き手側も感じ方が違うでしょう(笑)。若い頃に教えてあげたことでも、歳を取るとなかなか疲れるものなの。食事作りでも、体を動かすために、自分でやるのが一番だって分かっているけど、ここでは作ってくれるから嬉しい部分もある。その兼ね合いが難しい。』

◎「イヤ」と「忘れた」の使い分けについて。

介護業界では、ご利用者さんが『行動や物事等を「忘れてしまう」場面』に遭遇するが、本当は「忘れた」のではないこともあるのだと思った。「イヤ」という気持ちを訴えるのが申し訳なく、又はいちいち「イヤ」というのを職員に言うのが面倒なので、「忘れた」ことにしているのではないかという視点もあることを感じた。

イヤ だと…相手に不快を与える

忘れた だと…相手には「イヤ」ということが気づかれない。個人のみ知る。

※個人のみ知るので、介護者は単に「忘れやすい人」という固定観念のレッテルを張る。更に深読みをすれば、相手に不快を与えないために、こちら(利用者)が(レッテルを張られるという)犠牲を払うということ

テーマ『移住者としての戦争』

利『僕のいとこは長年アメリカで過ごしている。もう戦争よりももっと前に移住したみたいで。実はアメリカへ移住した日本人は多かったんだよ。』

傾「そうなんですか。戦時中、移住した日本人は大変だったのではないですか？」

利『それがね、そうじゃないんだよ。元々、日本人も多かったから、アメリカ人との関係も極端には悪くなかった。日本は敗戦しながら、京都や奈良のお寺とか多くが戦争でも残ったでしょ。元々アメリカはそれらの街を壊す予定はなかった。そこにはアメリカに移住した日本人の力も大きく影響していたんじゃないかな。だから戦後の日本の復興も早かったでしょ。本土を植民地にすることもなく、復興を一緒に支援していった。そこには、地元の日本人たちの努力も少なからずあったと思うな。今の日本とアメリカの関係を見ていると、戦争した国どうしとは思えないほどの交流があるからねえ。』

傾「そんなことが、当時あったのですか。大事な出来事ですね。」

利『僕はいとこがアメリカ在住だったから、色々と情報が入ってきてね(笑)。平和が一番やね。』

◎戦後70年近く、当時の体験者が減る中で、私たちはその体験を聞かせてもらえる立場にある。テーマを設定せずにお話しをした場合に「戦争」のテーマは必ずといっていいほど挙がってくる。きっと風化してはいけない部分なのだと思う。またひとつ、知らない戦争談を聞かせていただき、深く考えることができた。

テーマ『言葉の奥には…』

利『ここに来て、一ヶ月ほどになる。私はおとなしいから、ここでゴロンゴロンしている。』

◎「おとなしいから（ ）」という言葉から、考えられることとして、

「おとなしいから」に続く言葉は、(ほっといてほしい)なのか、(声かけてほしい)なのか…。

テーマ『介護を抱える家族の立場からの提言（見えない敵）』

どの介護現場でも問題になりがちな、表皮剥離事故について、家族側の立場より考えた出来事があった。義父は左弛緩麻痺である。先日、義父が利用するデイケアでの出来事。左手首付近の表皮剥離・出血があり帰ってきた。今回、同じ場所を剥離して3回目である。デイ担当者は気付かかったようで、私たち家族も、パジャマ交換時に皮膚が衣類にくっついていたので気付いた。普段の車椅子座位時は見えない場所である。高齢者の剥離は「知らないうちに」起こることも多いことは周知のとおりである。

今回、担当ケアマネに伝え、デイケアに報告してもらった。デイケア担当者から次の日に連絡あり。「申し訳ございませんでした。スタッフ全員に聞きましたが、知っているスタッフが見つからない。」とのことだった。

私たち家族は、事故を起こした職員を責めるつもりはない。誰がやったのかを知りたい訳でもない。知りたいことは、「原因が何だったのか、そして次起こらないための対策」についてもう少し話を聞きたかった。「全員に聞いたが、知っているスタッフが見つからない」のは当然である。剥離を起こした時点を知っていたら、デイケア帰宅時にきちんと報告があったはずだ。誰も気付かなかったから報告がなかったのだから、知っているスタッフを見つけようがない。

現場に必要なのは、気付かない・わからないところでの事故もあるという視点。

その視点が大切ではないだろうか。私たち家族側が初めから想定した考えはこうだ。

「父の弛緩麻痺や普段の介護の身体的な状態から考えられるのは、長時間座位により左に傾き、アームレスト上にあった左腕に体重がどんどんかかってくるということ。更に、入浴後だったと予想し、腕の皮膚がふやけた状態により、簡単な摩擦で表皮剥離を起こしたのだろうかと考えている。左腕は透析の人工血管を入れている大切な場所にもかかわらず、左側上肢の意識が現場スタッフに無かったのかもしれない。苦情処理担当者が家族に謝っていただいたのだが、今回の事故について、知らないうちや利用者放置による事故もありうるという視点で話し合っていたら、返答は異なっていたかもしれない。

車椅子でテレビの前で座りっぱなしの父の姿勢（現場では、臥位と同様、座位の体位変換が大切である）、弛緩麻痺の腕がアームレストのどこに手が置かれているのかという視点。

乗りっぱなしだからこそ定期的な姿勢の検証。それを考えることで「わからない原因」の部分が減り、新しいケアが見えてくる。スタッフが関わっていない空白の時間こそ、表皮剥離（あるいは、転倒・事故、更には苦情）につながる大変危険な時間であり、リスクマネジメントに重きを置く場面だとみんなで話し合った。



テーマ『アポイントの介護（アポケア）』

社会において、アポイント・予約をとって相手のスケジュールを確認することは、いたって当たり前のことである。営業職なら、訪問先へアポする。居酒屋でも利用しようとするれば予約して席の空き状況を確認したりする。しかし、介護の場面では相手（ご利用者）のスケジュールを考えて予約することがまだまだ少ないように思う。場面によっては、突然のケアではなく、それぞれのご利用者の一日のスケジュールにケアの予約を依頼していく姿勢を持ちたい。

・今回会話にあった「お風呂にいきましょうか」の予約ケアは→

（〇〇分前に）「今日〇〇時に、お風呂がありますね。」「お風呂は入れそうですか」「心の準備だけお願いしますね」等 更に…（〇〇時間前、〇〇日前にアポが必要な人もいる）

※ ただし、アポケアすると不穏になったり、忘れてしまう方もありますので、ケースバイケースが前提だとは思っています。が、あえて現場で認識していきたい部分であります。

ふと、利用者さんの表情を見て、浮かんだ言葉「アポケア（予約介護）」でした。

【傾聴記録事業について】

以上、ほんの一部ですが、傾聴活動内容についてまとめてみました。

コミュニケーションをとる時間が限られている中で、外部からの傾聴記録は現場を振り返る材料として使われています。現場を離れて、言葉を読みかえたときに新たな気づきにつながります。

一か所の施設に六年間、継続して訪問させていただく中で、スタッフのコミュニケーションの質が格段に向上していることを感じております。この活動が全国に広がることで、現場での悩みが少しは改善できることと思ひ、記録をまとめてみました。遠方へは交通費の兼ね合いもあり、なかなか伺うことはできませんので、限られた範囲での活動ではあります。お試し期間として初回はボランティアで訪問させていただいております。近隣の施設様で、ご興味がございましたら、一度ご連絡いただければ嬉しいです。

最後までご覧いただき、ありがとうございました。

