

改めてパーソン・センタード・ケアを考える

介護保険市民オンブズマン機構大阪

〒530-0041 大阪府大阪市北区天神橋 3 丁目 9-27 P L P 会館 3 階

助成事業の概要

1. 実施目的：コロナ禍以降、介護現場の人員減が続くとともに、退職などによって介護の担い手も様変わりしている。そこでこの研修では、講義や実践発表を通して改めて認知症高齢者への対応を見つめ直す機会を持つ。また、「どのように認知症高齢者と向き合うのか」を考え、受講者各自が各々の現場の状況改善のための「一歩」につなげていくことをめざす。

2. 実施時期：2025 年 4 月～2025 年 10 月

3. 実施内容：（1）職員研修実行委員会の開催：プログラム、内容等について協議。講師への要望、実践発表の施設の選定や内容、準備や振り返りも含めて話し合う。計 3 回開催。

（2）研修の開催：前半は講師による講義（90 分間）。「職員数が少ないから」「認知症が進行したから」など、介護職員が陥りがちな安易な考え方を排除し、利用者の気持ちや行動をしっかり観察して想いを分かろうとすることの大切さを、事例を交えて伝えた。後半は 3 施設の職員による実践発表（各施設 15 分間）。それぞれの施設の事業方針や認知症ケアで大切にしていることを押さえながら、利用者に対応する中で見えてきた現場の変化を伝えた。また 6 班に分かれてのグループディスカッション（30 分間）では、受講しての気づきや今後自分自身や所属施設で取り組みたいことについて意見交換を行った。

事業の成果

（1）講義では、“人として” 利用者にしっかり向き合うことの大切さを伝えることができた

具体例を豊富に交えた問題提起で、受講者も「わがこと」として考える機会となった。事例を通して講師が主に伝えたのは、下記の事柄である。

[1] 職員数の多少ではなく、利用者の想いをわかろうとする気持ちがなければ「職員が多くても利用者の動きを抑える」要因になってしまう。

[2] 「利用者が重度化したから」と考えるのは安易で簡単だが、そう考えることによって職員の想像力はストップしてしまう。介護は単純作業ではない。「利用者の想いを分かっているのか」と考え続けることが大切。

[3] 利用者を「自由にさせる」利点とリスクは現場責任者の考え方による。「自由にしてもらうこと」で、転倒や骨折につながる恐れはある。しかし、行動制限しないで「どの程度できるのか」「何がしたいのか」などを“観察し、判断・評価し、足りないところを援助する”ことでも、より利用者の気持ちに沿ったケアを実現していくことができる。

[4] ケア（文化）の継承は容易ではない。体験に基づく理屈や有用性が理解できないと、次世代への継承は難しい。

[5] B P S D の対応では、利用者との日ごろの関わりあいの濃い薄いが影響することが少なくない。「どう収めるか」ではなく、普段からかわりを深めておくことが、B P S D のよりよい対応につながる。

（2）実践発表の取り組みに耳を傾けることから、「パーソン・センタード・ケア」を始めるためのヒントを得た受講者が多かった

受講アンケートでは実践発表について「よかった」の回答が 94.6%を占めた。三者三様で発表内容がバラエティに富んだことも奏功した。「取り組みを具体的に知ることができて、施設内で共有しやすくなった」こと、「自分たちも楽しく取り組みそう」などの感想が多く寄せられた。

（3）最初からグループごとに座席を組んだため、休憩時間等も利用して、他施設の職員と情報交換できる機会となった

（4）研修全体のプログラムにメリハリをつけることができた

実践発表の後、30 分間グループディスカッションの時間を設け、「自身や自施設が今後取り組んでいきたいこと」などを話し合ってもらった。職員研修実行委員会で事前に打ち合わせ、委員がファシリテーターになることで、限られた時間内で効率よく話し合いを行うことができた。また受講者も、講義や発表を聞くばかりではなく、主体的に発言する時間を設けることでメリハリがつき、情報交換を図るとともに、良い意味でのストレス発散にもつなげることができた。

成果の広報・公表

コロナ禍以降、介護現場の人員減が続くとともに、退職などによって介護の担い手も様変わりしている。真の意味での認知症ケアがおざなりになっている現場も少なくない。認知症高齢者に“人として”しっかりと向き合う「パーソン・センタード・ケア」をどのように実践していくのかについて、考え方や具体的な実践に耳を傾けることで、個々の受講者が何をするかを考え、現場の状況改善につなげるための研修を開催した。

プログラムは、90 分間の「講義」の他、3 施設の「実

践発表」（各 15 分間）、受講者同士が気づきや自らの所属施設で今後取り組んでいきたいことを語り合う「グループディスカッション」（30 分間）で構成した。

講義では講師がさまざまな具体例を提示することで、受講者（介護職員）も「我がこと」として考える機会となった。また、パーソン・センタード・ケアとは、小手先で何か対応することではなく、「“人として” 利用者にしっかり向き合うことだ」という重要なポイントをしっかりと伝えることができた。

実践発表は三者三様であったが、内容がバラエティに富んだことが奏功。「取り組みを具体的に知ることができて、施設内で共有しやすくなった」「自分たちも楽しく取り組みそう」など、実践に踏み出すための勇気を受講者に与えることができた。グループディスカッションは、職員研修実行委員がファシリテーターを務め、講義や発表を聞くだけでなく、受講者が主体的に発言する機会を設けることで、情報交換を図るとともに、良い意味でのストレス発散の場ともなった。

今後の展開

1. アンケート集計で研修全体の満足度を尋ねたところ、「大変よかった」「よかった」が 94.6%を占めた。3 時間半の研修であったが、プログラム構成にメリハリがあり、休憩時間にも配慮したことが高評価につながった。パーソン・センタード・ケアを実践していくには、チームとしての取り組みも必要となる。同じ思いを共有する職員が増えていくよう、今後も機会を見て同様の研修を開講していきたい。

2. アンケート結果では、「講師の声が聴き取りにくかった」「少し暑かった」など、少数ではあるが音量や空調についてコメントが寄せられた。研修をより良いものにしていくには、内容だけでな

く設備環境も重要な要素となる。次回からの研修ではこの点についても配慮していきたい。

3. 認知症高齢者への対応については、同じ介護現場の職員とは異なる立場からの考え方や意見が参考になることも多い。受講者同士がフランクに情報交換・意見交換ができる場を、今後も研修プログラムの中に組み込んでいきたい。