

## 利用者の思いに寄り添う五日間の介護等体験を

千住介護福祉専門学校教員 木下 万誠

皆さん、こんにちは。木下と申します。足立区の北千住駅にある千住介護福祉専門学校で講師をしています。それまでは、皆さんがこれから介護等体験に行かれる特別養護老人ホーム、リハビリテーション病院、訪問介護で働いていました。

介護等体験に行く学生を対象に、実習に行くための心構え、利用者とお話するときの注意事項について講義をしてほしいというお話を伺った際に、私も初めて自分が実習に行ったときのことを思い出しました。そのときのことが今でも印象に残っています。たぶん今皆さんがそうであるように、不安もあったし、心配もあったし、ちょっとしたワクワク感もありました。

私が初めて実習に行ったときは五感をフルに使ってたくさんを感じました。ぜひ皆さんにも、5日間という短い期間ですが、いろいろなことを感じてきてほしいと思っています。

では、本題に移ります。実習に臨む心構え、利用者とお話するときの注意事項、この二つを頭に入れていただきたいと思います。

### (1) 介護等体験の心得

介護等体験の心構えについてです。皆さんに質問します。介護等体験に行くに当たり、こういうことを学びたい、これができるようになりたい、わかりたいという目標がある人、手を挙げてください。挙げていない方は目標がないということでしょうか。

では、手を挙げた方に聞きます。その目標を達成するための具体的な行動は考えていますか？ 私がなぜこのような質問をするかというと、それは皆さんが行く実習先の職員が、皆さんに聞きたいこと、知りたいことだからです。

施設の1日は忙しいです。職員は1日中、ほとんど立ちっぱなし、動きっぱなし、座る時間はほとんどありません。本当に忙しい日は昼休みも10分、15分くらいしか取れない。そういうところへ実習に行くわけです。

施設の職員は、こんなに忙しいのに、どうして実習生が来るんだろうと思っています。1999年、教員免許を取るために介護等体験を行うことが必須になったのです。施設の職員としては、「こんなに忙しいのにどうして介護等体験を受けに来るのだろう。教員免許をとるためだけなら、介護等体験に来てほしくない」というのが正直な思いです。

反対に、5日間という短い時間だけど、自分はこういうことを学びたい、できるようになりたい、わかりたいという目的がはっきりしている人、その目的を達成するための具体的な行動をきちんと考えて来ている人には教えたい、伝えたい、そう思っています。だから皆さんが介護等体験に行く前に、何のために自分は介護等体験に行くのか、目標を立てて、それから臨んでほしいのです。

5日間というのはあつという間です。今私が教えている学校でも、1年生のときに初めての現場実習があります。目標を立てて行くのですが、目標がはっきりしている人と、そうで

ない人とは、実習が終わったときの学びに差が出ています。目標が明確な人の場合、同じ光景を見ても、見方、感じ方、疑問の持ち方に差が出てきます。目標を持たないで行った人は、それなりの学びしかできないと思ってください。繰り返しになりますが、介護等体験に行く前に、目標と、その目標を達成するための具体的な行動を明確にして臨んでいただきたいと思います。

## (2) 介護等体験で何をするのか

介護等体験で何をするのか、気になりますよね。5日間で皆さんが行うことは、職員さんについてケアの見学、利用者とのコミュニケーション、その二つが主になると思います。施設によって異なるのですが、5日間という短い期間で身体介護をすることはほとんどないと思います。身体介護はわかりますか？

ご飯を食べたり、トイレに行ったり、お風呂に入ったり。各利用者の状況によって支援の中身が変わるので、皆さんにしてもらうのは難しいです。利用者の方としても、全然知らない学生が自分の介護をするとなると不安ですよね。ですから、今回の介護等体験で皆さんに身体介護をしてもらうというのは、ほとんどないと思います。実習先によっては、車椅子を押ししたり、食事の配膳や下膳、職員の見守りのもとでの食事介助はするかもしれません。

## (3) 介護に参加するための服装など

実習中の服装についてです。動きやすい服装で臨んでください。介護の仕事は立ったり、座ったり、しゃがんだり、何度も繰り返します。スカートやサンダルやヒールだと動きにくいですよね。動きやすい服装で実習を受けてください。それと清潔感のある服装で臨んでください。皆さんにとっては介護等体験を

する実習先かもしれないけれど、利用者からすると、そこは住まいです。皆さん、利用者の住まいに行くんですよ。清潔感のある服で実習に臨んでください。

爪は短く切っておいてください。身体介護はほとんどしませんが、オムツ交換するときに、ちょっと利用者さんの体を支えてくださいとお願いされることがあります。そのときに爪が長いと引っかきちゃいますよね。施設の利用者さんは高齢者がほとんどです。ちょっと引っかいただけで出血します。爪は短くしておいてください。

あとイヤリング、ネックレス、ピアスは外してください。利用者の体を支えてくださいと頼まれる場合があります。そのときにネックレスが利用者さんの体に当たるんです。それから髪の毛が長い人は縛っておいてください。髪の毛には汗や埃などがついてるので、食事の介助、配膳、下膳のときに自分の髪の毛が食事にかかったり、利用者に触れたりすると、衛生的によくありません。長い髪は後ろで束ねておいてください。

香水、香りのする整髪料をつけている方いますか？香水や香りのする整髪料はつけなくて行きましょう。自分はいい匂いかもしれないけれど、はたして相手にとったらどうか。そうじゃない場合もあります。この介護等体験の目的はおしゃれをしに行くのではなくて、介護等体験を受けるためです。目的は何かと考えれば、香水をつけたほうがいいのかどうか、答えは出てくるとと思います。

## (4) お話をする時の注意

お話する際の注意点についてです。利用者とお話するときは、利用者の正面から声をかけて話をするようにしてください。年を取るとだんだん体の機能は低下していきます。利用者さんの中には、見るという機能が低下している方もいます。視力が落ちている方、

白内障の方、視野の一部が欠けて見えている方もいます。

皆さん、左目の横に手を置いてください。この状態だと、左側は見えませんか。この状態で左後方から声をかけられたら、どんな反応をするでしょうか。

<学生>自分に声をかけられているかわからないかもしれない。

<学生>すごく振り返らないと見えないので、危なかったりする。

後ろから急に声をかけられたら驚きますよね。以前私が勤めていた学校でこんなことがありました。1年生の初めての実習の時のことです。「先生、利用者の肩をトントンとたたいたら、振り返りざまにたたかれた」と。その利用者さんは左半側空間無視といって左側の空間を認識しにくいという障害のある方です。そういう障害をお持ちの方に対して左後方から肩をたたいて声をかけた。利用者からすると、見えていないところから、人がいきなり現れて肩をたたかれた。ビックリしたでしょうね。だから払いのけようとしたんです。

この反応は異常な反応でしょうか？ どう思います？ この利用者さんがパッと手を払いのけたという反応は異常な反応、おかしい反応かという、そうではありません。見えないところから、急にパッと手が出てきて、それを払いのけようとする反応は正常な反応です。そういう利用者さんもいるので、後ろから声をかけるのではなくて、きちんと前に回って、それから声をかけるようにしてください。

話すときの注意でもう一つ、利用者とお話しするときは立って話さないで、目線の高さを合わせて話すようにしてください。目線の高さを合わせるためには、具体的にどう行動すればよいでしょうか？

<学生>しゃがむ。

<学生>かがんで。

かがむと目線の高さは合わせられますが、

30分とか1時間お話ししていると自分が疲れてきます。そういうときは椅子をお借りして、座って声をかけるといいですね。しゃがむのは30秒とか1分とか短い時間ならいいと思います。でも、長くなると利用者はどういう気持ちになるでしょうか？

<学生>ずっとしゃがまると、逆に申し訳なく。

そうなんですよ。しゃがんで話しているのを見ると申し訳ない気持ちになるんです。ですから、ちょっと長話をするときは、椅子をお借りして座っておこないましょう。

それともう一つ、お話しする際はゆっくりはっきり話しかけるようにしてください。聴力も低下しています。高齢になると、特に高い音は聞きにくくなります。女性の高い声は聞き取りにくいですね。聴力が低下している方は、何回も何回も言い返して聞くと相手に申し訳ないなと思うから、聞き返さないんです。「ああ、そうなの」ということで話を合わせようとします。その結果、話していくうちに話が違ったり、そういうことがあります。ですから、話をする時は、ゆっくりはっきりということを中心に心がけてもらえたらと思います。

## (5) いろいろなケースでどう対応するのか

実習生の皆さんに対して利用者の方より介助をお願いされることがあります。「トイレに連れて行ってください」と。

では、そういう場合に、皆さんどう行動しますか。

<学生>連れて行きます。

<学生>職員さんと呼ぶ。

意見が分かれましたね。職員さんと呼ぶ。いやいや、私が連れて行きます。連れて行きますと答えた方に理由を聞きます。

<学生>自分にできるかどうかわからないですけど、少しでも。

<学生>自分に何かできることがあれば補助したい。

気持ちはわかりますよね。今、目の前でトイレに行きたいと困った表情で言われたら、連れて行ってあげたいと思いますよね。そういう気持ちは大事にしてください。しかし、もし自分がトイレに連れて行ったら、結果的にどうなるか。それも考えてほしいのです。事故が起こるかもしれない。トイレに連れて行って、もしかしたら車椅子から便器に移る際に転んでしまうかもしれない。転ぶとどうなるか。骨折、入院、もしかしたら帰ってこられないかもしれない。「利用者の方が今困っている。何か力になりたい！」その気持ちは大事にしてほしいのですが、職員さんにすぐに伝えるようにしてください。

続いて、こういうケースもあります。「おにいさん、おねえさん、このアメ取っておいて」「このコーヒー、あなたにあげるから飲んで」と言われたらどうしますか。

私が利用者役になりますので自分ならなんて答えるか考えてみましょう。

<木下>あなた、どこから来たの。

<学生>法政大学から来ました。

<木下>あら、そう。大変ね。いつまでいるの。

<学生>2～3日です。

<木下>あら、そう。頑張りなさいよ。

<学生>はい。

<木下>そうだ、あなた、アメあげるから食べて。

<学生>ありがとうございます。

こちらの学生さんは受け取りました。私ももらうという人？ ああ、多いですね。これはもらわないのが正解です。どうしてもらっちはいけないのか。利用者の気持ちを考えましょう。どうして人は物をあげたくなるのか。

<学生>うれしいから。

<木下>何がうれしい？

<学生>一緒に話してくれて。

<木下>感謝の意味で？ それだけかな。

<学生>学生が来ているから、頑張っているから。

あげられる人はいいですよね。全員がそうですか。中には家族がもう1年以上来ていない。買い物にも行けない。あげるものがないという方もいます。また、ものをあげたいとき、どういう心理かという、私のことを特別に扱ってほしいという思いもあるんです。人とは違う待遇をしてほしいとかね、そういう意味もあったりするんです。じゃあ、どうやって断る？ もう一度私が利用者役をしますので考えてみましょう。

<学生>いや、今お腹いっぱいなんですよ(笑)

<木下>今でなくていいわよ。あとで、お昼休みあるでしょう。そのとき舐めればいいじゃない。

<学生>いや、すみません。ちょっとアメ苦手なんです(笑)。

<木下>ああ、そう。じゃあ一緒に来てる学生さん、あの人にあげたらいいわ。

<学生>そうですね。じゃあ、あげます(笑)。

そういうことがあります。じゃあ、そういうときに、自分はどう行動すればいいのかは考えておきましょう。

あともう一つ言い忘れました。ものをあげると、一回あげると、ああ、受け取ってくれた。次もお話しするときには、また何かあげないといけない。そう感じるんです。

利用者から何かあげると言われたら、お気持ちだけ受け取りましょう。実習大変ね、頑張っってねという気持ちはいただいでください。これは素直に感謝してください。気遣ってくれてありがとうございます。でも、受け取れませんかということは、はっきり伝えてください。それでも断ることができない場合はありがたく受け取ってください。ただ、そのあと職員さんに、実はこういうやり取りがあっって、いただきましたという報告をきちんとするよ

うにしてください。

## (6) 個人情報の取り扱い

実習に行くとき利用者さんのいろいろな情報を見たり、聞いたりします。どこに住んでいるとか、どういう疾患があって、何の仕事がされていて、今どういう状況か。それが外部に出ないように気をつける。個人情報がどういうルートで漏れると思いますか。

<学生>友だちに会ってしゃべって。

<学生>大学でしゃべって。

そうです。一つの実習先に複数の学生が行くことも考えられますよね。帰り道、帰りの電車の中、帰りのバスの中、大学、飲み会、いろいろな場がありますね。ついポロッと出ちゃうんですよ。「この前な、どここの施設に介護等体験に行っさ、いやあ、利用者のお〇〇さんからこういうこと言われちゃって、こういうことがあったんだよ」と。その話を利用者に関係する方や、施設の近所の方が聞いたらどう思うでしょう。とてもがっかりします。また、利用者のご家族がもし聞いていたら施設に苦情が行きます。まさか学生だとは思っていないから、おたくの職員さんとはということで、施設がクレームを受ける。そうになると、もう今後、法政大学の学生の実習生は受けませんということになります。来年以降も介護等体験はあると聞いています。後輩のためにも個人情報を外で話すのはやめるようにしてください。

## (7) 終わりに

今回初めて高齢者施設に行くという方、ちょっと手を挙げてください。今どういう気持ちですか？ 不安とか心配とか緊張とか、そんな気持ちでしょうか。実習が近づくにつれ、その不安や心配はもっともっと大きくなってくると思います。初めて施設の中に入った瞬間、その不安が最高潮になっているでしょう。その不安な気持ち、大切にしてください。そのときの気持ちというのは、初めて施設に入所した利用者の気持ちに似ているから。

不安を抱えている皆さんに私からお願いがあります。初めて施設に行く皆さんから見て疑問に思うこととか、ここは変だなとか、おかしいなと思うところはどんどん職員に聞いてほしいのです。職員さんは利用者の暮らしがさらによくするようにと働いていますが、普通の気持ちというのかな、だんだん鈍くなってくるんです。そこで皆さんから見て感じたことを、ぜひ職員の方に伝えていただくことをお願いしたい。

では、短い5日間の実習ですが、この5日間の実習が有意義な充実したものになるように、何を学びたいか、目標をしっかり立てて実習に臨んでいただければと思います。では、これで終わります。ありがとうございました。

(拍手)