

職員と利用者の「認識のずれ」について ～職員の業務意識～

かなり昔ですが、亡き母をデイサービスに通わせていた経験があり、当時は、自分の息抜き、家事などの雑用の時間が欲しい・・・そういう背景もありましたが、何より望んでいたのは、家にこもりきりの母が、沢山の方と触れ合ったりする時間をつくることで「少しでも症状や体調の改善ができてほしい」そういう一抹の願いからでした。

亡き母に尋ねることはできないので、今になって、具体的に感想をきくことはかかないませんが、ボランティアとして老人福祉施設（デイサービス）に入ってみて、利用者さんと職員（スタッフさんなど）の意識のずれ、が少なからずあるように感じます。

職員さんは利用者さんを「(病気だから) 何もしたまらない人たち」と、とらえているようです。

しかし、実際近くで接してみると、意欲的な方もたくさんおられます。

そして「書道」という「文字を書く作業」という特性からか「書字障害」の方も沢山いて**利用者さんの気持ちとしては「できない」のであってそれを「したくない、面倒」と職員示しているのだということが分かってきました。**

いわゆる「生活障害」という認知症の症状の一部の現れではないかと思えます。

それを職員さんは「なにもしたまらない無気力」ととらえている。

ここがいわゆる「**認識のずれ**」です（全部がそうだとはいえないことも事実ですが）

活動に参加されない方でちょっと気になるのは、雑談やゲームに興じている方以外の「TVをぼんやり見ている利用者さん」の存在です。

そんな方こそ、症状が進んだ方かもしれず、ケアが大切なのではないかと思うのです。

いわゆる「お話し相手」が必要なのではないのでしょうか。

職員さんが少人数であれば「シニアボランティア」として会社をリタイアされた方で、話し好きの方に「話し相手」として活動していただくこともできます。

若年層より、対話もスムーズに進んでゆくのではないのでしょうか。

実際福岡市では「シニアボランティア」に力をいれつつあるようです。

興味深いことにアルツハイマーの認知症の症状を劇的に改善させる「リハビリ」の存在が医療の最前線で明らかになってきました。

ここでは割愛しますが、デイサービスでも取り入れられやすいものも少なからずあるようです。

前述のように、家族は「絶望的でもデイに通わせることで一抹の症状の回復」を望んでいるわけですからデイで行われるサービスが「医学的に裏打ちされた」ゲームであったり、イベントであったらどれだけ救われるのでしょうか。

そして**職員の皆さんのスキルアップ、意識が高い施設ほど、現実に「集客」という点でも結びつき効果があがってゆくのではないかと感じています。**

書道のボランティアをされていて感じるのは、「三つ子の魂百まで」ということわざです。

利用者さんのほとんどが「認知症」を抱えておられるのですが、書道を通じて対話をしていると「ほかの人に負けたくない」「もっとうまく書きたい」という、強い向上心を持っておられることが分かってきました。この「向上心」は私が幼いころ書道教室で思っていたことと違いはありません。なので、みなさん「自分の美文字筆」を持っての参加がとても多いです。

年齢層もとても高く（明治）大正生まれがほとんどです。平均年齢は軽く 80 歳以上です。

その中の最高齢の方は百歳をこえている女性。N さん（仮名）

ボランティアをさせていただくにあたって、現場を見学させていただいたとき、N さんが「写経」をしておられました。スタッフの方が「この人はこれ（写経らしい・・・）さえあればしますから」と言われ、少々私は戸惑いました。

ボランティアとして施設に伺うようになって気づいたのですが、N さんはスタッフがいないときは、周囲の方と静かに談笑しておられるのです。あくまでもこっそり。

「老いては子に従え」ともいいますが、施設の方の言うとおりに、「黙って」しているほうが良い。そう考えておられるのかもしれないな・・・と感じました。

しかし言い換えれば「感情を出さず（喜怒哀楽）ためること」は心理学的にみてもあまりよくはないのです。お話を N さんともしたいと思い、「写経」は最後にまわして、ほかの皆さんと同じお手本を使っていただくようにしました。そして、「書きやすい」ように、椅子のクッションの高さなど、さりげなく最小限ですが控えめに、こちらから話しかけるようにしました。

初めは「アイコンタクト」だった N さんも、最近になってですが、お話することも出てきました。顔の表情も最初にお目にかかったときより、豊かになってこられました。

こういう嬉しい変化を目にすることもあれば、残念ながら症状の進行がみられる方も事実です。

幸い、書道は「季節の習字」があります。「日本の四季や行事を表すお手本を使うこと」で、季節の変化を実感していただき、少しでも症状の軽減につながればいいなと思って選んでいます。

また、お若い方で、初めて参加された方が、おられました。最近の事です。A さん（仮名）。

書道歴があるとのことで、皆さんと同じようにお手本を出しました。しかし、苦手な文字が多いお手本が一枚あって、どうしても書けないご様子でした。

注視しておりますと、「こんなん書けますかいな！わたしははじめてやで！これは四文字とは違う。こんなお手本かけるわけない！」

どんどんテンションがあがってこられたので「みなさん、長くおけいこされているので、書き応えのあるお手本をこの頃は好まれるのです。やはり平等でなければいけないので出したのですが、他のお手本もあるので出しましょうね。これはどうでしょう？」

「ごめんな、はじめてやのに、いろいろ言うて。このお手本気に入ったわ。ありがとう」
しきりにそういわれ、また、習字に没頭していかれました。