



福岡シティ福祉サービス 白石 均 代表/社会福祉士

近畿大学大学院・産業技術研究科修了後、大手学習塾にて講師・教務に携わる。1998年以降13年間、ケアプランセンターにて給付管理業務、有料老人ホーム・デイサービスセンターにて生活相談業務、介護保険請求業務に携わる。2012年5月福岡シティ福祉サービス設立。介護請求代行・職員研修を主な業務としている。現在、福岡近郊都市で介護事業所向けスキルアップのためのセミナーを開講しており、高齢者福祉分野で活躍中。社団法人日本社会福祉士会会員
福岡シティ福祉サービス・事業所<http://fukuoka-fukushi.com/>

特集2 ケアマネジメント実務編

不適切な表現・書き方から学ぶ！
家族も納得・安心のケアプラン・ケア計画

{ BPSDをどう表現すべきか？ } 家族が納得・安心できる 適切な支援経過記録の書き方

2000年に介護保険制度が施行される前は、措置制度が施されており、どのサービスを利用するかはすべて行政の手に委ねられていました。しかし2000年以降、すべてのサービス利用は契約形式となり、利用者・家族の権利意識が芽生えはじめました。特にここ5、6年の間は、利用者・家族による訴訟が増加しており、リスクマネジメントが必要不可欠なものとなっています。それに伴い、支援経過記録（以下、記録）を開示するケースが増えてきました。

記録は、ケアマネジャーをはじめとする各専門職が同一様式で書きますが、主に介護職がケアプランに沿ってサービスを提供した事実を書きます。ケアマネジャーには、記録を書くことと共に、記録内容の確認をしたり、書き方の指導をしたりすることが求められます。

そこで本稿では、特に認知症の周辺症状（BPSD）を記録において適切な表現で記載する方法について解説していきたいと思います。ケアマネジャーは、実際に記録・指導する際に役立ててください。

BPSDを適切に表現する意義

BPSDを適切に表現する意義とは何でしょうか？ それは一言で言うと、利用者・家族に「私たちはこういうサービスを利用者の方に提供しています」ということを分かっていたいただくことです。また、第三者に「こういうサービスを行っている」ということを周知させるという意味もあります。

次に、記録の役割を4つ示します。これらは、BPSDを適切に表現する意義としても当てはまります。

生活者の生活の証と提供者の支援の証を残す

「私たちはこういうサービスを提供している」ということを証明する唯一の材料になるということです。つまり、記録がなければ、いくらケアをしてもサービスを提供していないということと同じなのです。

●●● 利用者の状態や

心理面・生活環境の把握

これらは、ケアをしていく上でとても重要なことです。極端な例を言うと、利用者の日々の様子を記録し、状態に合ったケアを提供することにより、当初食事介助を行わないと食べられなかった人が数カ月後にはQOLが向上し、自力で食べられるようになるといった改善の方向性を示してくれるのです。

●●● 万が一の時「介護事故」から

自分を守る

記録はリスクマネジメントの観点から非常に大切になります。繰り返しになりますが、ここ5、6年は訴訟に持ち込まれるケースが増えました。最悪、訴訟に持ち込まれた場合、問われるのは記録の内容なのです。この記録内容のいかんで事業所の運命が決まると言っても過言ではありません。

●●● 利用者の家族にサービス提供内容を分かっていただく

利用者の家族は、利用者がこの施設に入所して（サービスを利用して）どのようなサービスを受けているのか、スタッフはどのように接してくれているかを知りたいというのが本音ではないでしょうか。それを正しく伝えるためには、詳細な記録はもちろんのこと、適切な表現が大切になってくるのです。

BPSDの説明を聞く、記録を見る家族の思い

個人情報保護に関する法律第25条により、すべての記録は利用者や家族から開示請求があった場合、これに応じなければならぬと定めら

れています。つまり、記録はいつでも開示できるように準備しておかなければならないのです。

利用者の家族が記録を見る際に考えるのは、次の2点ではないでしょうか。

- ・施設のスタッフに大切にされているだろうか、ぞんざいに扱われていないだろうか。
- ・施設のスタッフに迷惑をかけていないだろうか。

利用者の家族に記録を開示するケースは、何かしら施設や事業所に疑いの目が向けられている場合がほとんどです。この時、記録に「徘徊」「暴力」「介護抵抗」というスタッフの主観的な言葉があったら、家族はどのような気持ちになるのでしょうか。「やっぱり、ぞんざいな扱いを受けているんだ。そんなに迷惑なのか」「うちの家族を上から目線で見ている。そんなにあなたたちは偉いの?」「家族の人格を否定されているようだ」という怒りの感情がわくのではないのでしょうか。もしそうではないとしても、事業所のことが信用できなくなり利用者の家族と事業所の信頼関係を維持するのが困難になってくるのです。

BPSDが現れる理由

BPSDが現れる理由として、次の2点が挙げられます。

●●● 人生で残してきた課題を解決しようとしている

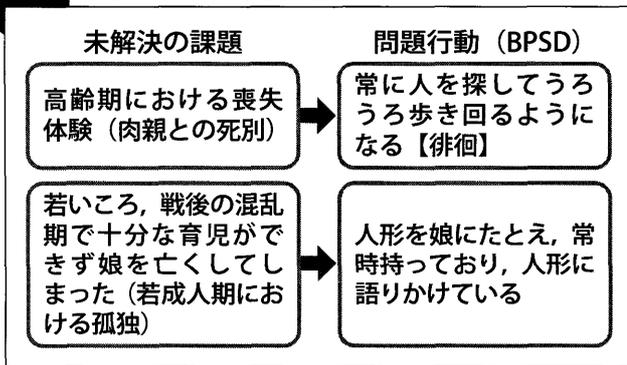
課題とは、エリク・エリクソンが唱えた人生の発達段階において解決しなければならないことです（資料1）。発達段階で課題が解決されない場合、どういったBPSDが現れるのでしょうか。例として、幼児期の場合で考えてみましょう。

資料1 エリクソンの生涯発達理論と見当識障害の関係

期	人生における解決すべき課題	未解決な課題	認知症高齢者に見られる振る舞い
乳児期	基本的な信頼VS基本的な不信	基本的な不信	・非難, 絶望的, 無力, 無益 ・新しいことをすべて恐れ, 感情を飲み込む
幼児期	自律性VS恥, 疑い	恥, 疑い	・よい子のようにNOと言わない ・リスクを恐れる ・自己不信 ・コントロールを失うことを恐れる
遊戯期	主導権VS罪悪感	罪悪感	・新しいことに挑戦しない ・憂鬱, 罪悪感 ・いつも泣いて苦しんでいる
学齡期	勤勉性VS劣等感	劣等感	・「私はだめな人間だ」とってしまう ・憂鬱になる
思春期	アイデンティティ (同一性) VS アイデンティティの混乱	アイデンティティの混乱	・男の人がベッドの下にいたと言う ・他人の名前を名乗る
若青年期	親密VS孤立	孤立	・自分の殻に閉じこもり, 人を遠ざける ・依存する
青年期	生殖性 (生み出す) VS沈滞 (停滞)	沈滞 (停滞)	・年を取ること, 古い考え方, 社会的立場に執着する ・年を取ること失うものを否定する
老年期	成熟 (統合) VS絶望, 嫌悪	絶望, 嫌悪	・憂鬱, 周りの世界に対する嫌悪 ・失敗を人のせいにする ・「私はだめな人間だ」と言う

介護労働安定センター：「バリデーション」研修資料より引用，一部加筆

図 ライフリスク論から見たBPSD



この段階で課題を解決できないと、自律性が得られません。自律性が得られなかった場合、今までの出来事に固着し、自分の持っているものにしがみつき、常に未経験の出来事を恐れるようになります。そして、何とかこの状態から抜け出そうと本人なりに解決策を探るのです。

介護現場で認知症の人が入浴を拒否する光景をよく目にすると思います。これを自律性が得られなかったという視点から考えると、見当識障害から“お風呂”を忘れてしまうことで未知のものと思ってしまう、「入りたくない」と言う、スタッフをひっかくなど、何とかその未知の恐れから抜け出そうと本人なりに解決を求め

てSOSを出すようになるのです。その行動が、私たち専門職にはBPSDとして映るわけです。

また、エリク・エリクソンのライフリスク論を使うと図のようなとらえ方もできます。

欲求を相手に伝えようとしている

1つまたは複数の基本的欲求を満たそうとする行動がBPSDとして現れることがあります。ここで言う基本的欲求とは、マズローの唱えた欲求段階説で示されたものを指します。

* * *

BPSDの意味しているところが、すべてこの2点に絞れるとは言い切れません。例外もたくさんあります。しかし、現場のスタッフがこのことを知っておくだけでも、かなりケアが楽になるのではないのでしょうか。

BPSDの適切な表現, 不適切な表現

ここまで述べたことを踏まえて、記録においてどのようなことに気をつけたらよいか、例を挙げて解説していきたいと思います。BPSDの表現で気をつけなければならないのが、先述

した主観的な表現をしてはならないということです。利用者の言動や人格を否定するような表現は、絶対に避けなければなりません。

それでは、記録でよくある事例について、悪い記載例とよい記載例を見ていきましょう。

● 徘徊

❌【悪い記載例】

- ・〇〇さんが施設内を徘徊している。

この場合、よい記載にするには、スタッフと利用者との会話、やり取り、利用者から発せられた言葉をそのまま記載するようにしてください。

○【よい記載例】

- ・〇〇さんが施設内を歩いているので「どうかされましたか」とお聞きしたところ、「もう少ししたら、娘が帰ってくるので帰らない」と言っておられた。

● 妄想

❌【悪い記載例】

- ・部屋に戻ると物盗られ妄想が出はじめたようだ
この場合も、スタッフとのやり取りを記載するようにします。

○【よい記載例】

- ・部屋に戻ると「結婚指輪が盗まれた!」と言っておられたので一緒に探すことにした。実際にはかばんの中にあっただので、「出てきましたよ」と言うとホッとされていた。今後、結婚指輪が〇〇さんにとってどんな物なのかをお聞きするなどして、今まで過ごしてきた生活歴を考慮した上でスタッフ同士で話し合う機会をつくる。

● 暴言

❌【悪い記載例】

- ・食事中、スタッフ〇〇に向かって暴言を吐きはじめた。

- ・お風呂に誘導しようとしたら暴力を振るわれた
どちらも利用者から発せられた言葉をそのまま記載するようにしましょう。

○【よい記載例】

- ・食事中、「バカヤロー、こんなまずいものが食えるか!」と言われた。
- ・お風呂に誘導しようとして腕を軽くつかんだら、「今は入りたくない」と言って押し返された。

● 興奮

❌【悪い記載例】

- ・居室に行くと〇〇さんが興奮しているようだ。
利用者スタッフとの会話の様子を記録するようにします。

○【よい記載例】

- ・「早く誰か来てー」と〇〇さんが言うので急いでスタッフ△△が居室に駆けつける。「どうされましたか?」とお聞きすると、「そこに男の人がいるの。私怖くて…どうしたらいいかわからないから、しばらくここに一緒にいて」とおっしゃるので、「大丈夫ですよ。私がいいますから安心して下さいね」と伝えた。

● 帰宅願望

❌【悪い記載例】

- ・決まってこの時間になると帰宅願望が出るようだ。
本人から発せられた言葉と、スタッフとのやり取りを記載するようにします。

○【よい記載例】

- ・「家に帰る」とおっしゃるので「家に誰かおられるのですか」とお聞きすると、「娘が帰ってくるから。私が帰って夕食を作ってやらない」と言われる。

入浴拒否

✕【悪い記載例】

- ・入浴拒否が見られる。

入浴介助に入るまでの利用者とスタッフとの会話、また利用者の様子を記載するようにします。

○【よい記載例】

- ・「お風呂がわきましたよ」と浴室にお連れし、身体を洗うのを手伝おうとすると、突然、「入浴は嫌だ」と言われた。「どうされましたか」と聞くと、「いつもの△△さんがしてくれるのに、今日はどうしてあんななの？ いつもの△△さんにしてちょうだい」とおっしゃる。事情を話すと納得した様子が見られた。

暴力

✕【悪い記載例】

- ・日中、利用者の〇〇さんと△△さんの間でいざこざが起こり、〇〇さんが△△さんに暴力を振るいそうになっていた。

2人のやり取りの様子、2人から発せられた言葉を記載するようにします。

○【よい記載例】

- ・日中デイルームで過ごしている際、何やら利用者同士で争うような声が聞こえたので駆け寄ってみると、〇〇さんが「いつもボケてるお前なんかには渡すもんか、おとなしく部屋に戻っとけ！」と言い、△△さんの胸ぐらをつかんでいた。スタッフの××が「どうされましたか」と聞いたところ…。

* * *

いかがでしたでしょうか。介護現場でありそのような記録から、よい記載例と悪い記載例を挙げてみました。

このように、BPSDを記録に表現するには、

利用者本人から発せられた言葉、そしてスタッフとのやり取りを記載すればよいのです。そうすることで、記録の開示の際、利用者の家族が見ても事実を把握できますし、スタッフとのやり取りで気遣いのある会話が書かれていたら、「大切に扱われているんだ」と思われ、今後の信頼関係が良好なものになるのです。

先述のとおり、BPSDというのは、利用者が思っていることや、こうしてほしいということを満たすための、本人なりの訴えです。そのことを認識できれば、おのずと記録の書き方も変わるのではないのでしょうか。そう認識することで、「介護拒否」とか「暴言」といったいわゆる“上から目線”な言葉がなくなってくるような気がします。

BPSDの原因を理解するための 対応を記載する

記録を書く上で、もう一つ注意すべきことがあります。私たちに映るBPSDには当事者なりの思いが秘められていますので、その行動に至った原因が私たちにも分かるようにしていこうという姿勢（今後の対応）を最後に記載することを忘れてはいけません。

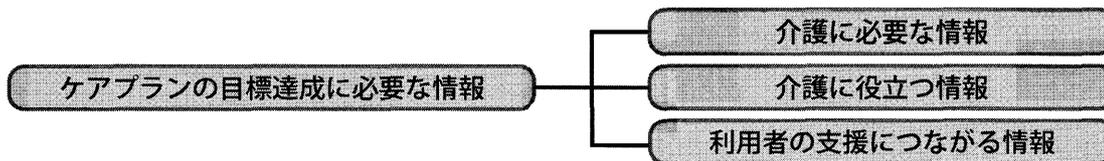
例えば、次のような記載です。

利用開始からまだ日が浅い〇〇さんが、朝から施設内を歩き来しているため、理由を聞いてみると、「家に帰りたい」と言っていた。しかし、〇〇さんが朝食の準備に関心を示しその場を離れ、訴えを中断したため、特段の対応はしなかった。

今回の出来事についてカンファレンスを開催し、〇〇さんに対し、“異変”（不安げに歩き回

資料2 ケアプランの目標と支援経過記録の関係

すべての支援経過記録は、ケアマネジャーから提出されたケアプランの目標に沿った記録をしなければならない



例)

長期目標
施設内を転倒することなく確実に一人で歩行することができる

短期目標
歩行訓練を繰り返し、1日3分は手すりにつかまりながら歩行することができる

書くべき情報

- ①利用者の日常生活の歩行の様子はどうか
- ②歩行訓練時の様子や効果はどうか
- ③スタッフが歩行介助したのはどのような状況の時で、どのような介助をし、その時の利用者の反応（表情、言動）はどうか
- ④スタッフがどのような声かけをし、どのような会話を交わしたか
- ⑤スタッフが気づいたこと

長期目標
楽しみを持って生活できるようにする

短期目標

- ・レクリエーションに参加し、楽しみを見つけられるようにする
- ・ほかの利用者と雑談できるようにする

書くべき情報

- ①利用者の日常生活の様子はどうか
- ②どのようなレクリエーションに興味を持っているのか
- ③レクリエーション参加時、利用者スタッフはどのような会話を交わしたか
- ④ほかの生活場面で利用者が楽しみを持っていることは何か
- ⑤スタッフが気づいたこと

る、「家に帰りたい」と訴えるなど）がなぜ決まった時間に起こるのか、今までの生活歴を含めて検討し観察していき、そうなるに至った○
○さんの心理状態を知る必要がある。

この例では、家に帰りたいと訴えている○○さんに対して、対応策としてカンファレンスを開催して心理状態を探っていくということが書かれています。このように、BPSDに対して今後の方向性を記載するのです。

**実地指導対策！
記録において注意すべき点**

最後に、実地指導対策として記録において注意すべき点をまとめておきたいと思います。

ケアプランに記載された内容に基づいて記録を行う（資料2）

ケアプランに記載されている目標とかけ離れていないかを確認することが重要です。例え

ば、ケアプランの目標にレクリエーションの参加について書かれていたとします。この場合、次のようなことを記録として記載します。

- ・利用者の日常生活の様子はどうか
- ・どのようなレクリエーションに興味を持っているのか
- ・レクリエーション参加時、利用者スタッフはどのような会話を交わしたか

実際の実地指導では、ケアプランの内容と記録内容に矛盾点がないか、ここを重点的に調べられます。くれぐれも注意してください。

記載漏れ

記録では、記録本文を記載することに集中した結果、月日、時刻、サイン（記録者氏名）などを忘れがちです。これらの基本事項については、利用者の様子を記載する前に必ず入れておきましょう。案外、この箇所を指摘されることが多いものです。

推測した根拠が分かるようにする

例えば利用者が『生きる気力を失っている』と感じたのであれば、その時の会話、利用者の発した言葉、エピソードなどを書いてそう推測した根拠を示す



家族や友人の訪問も少なくなり、
生きる気力を失っているようだ



家族や友人の訪問も少なくなり、時折『誰も相手してくれない。生きててもしょうがない』とつぶやくことがあり、生きる気力を失っているように思われる

福岡シティ福祉サービス：介護スキルアップセミナー「介護記録の書き方」, P.18.

修正方法

これは、当然と言えば当然ですが、修正テープや修正液で修正することはもってのほかです。記録は公文書と言っても過言ではありません。もし、このような方法で修正していることが指導で見つかったら…何か怪しいことがあるのかと疑われても仕方ありません。

事実を書く

記録でよく見かけるのが、「○○と思われる」とか「△△のようだ」という推測の記載です(資料3)。根拠もなくこのように一方的に推測で決めつけるのはよくありません。もし、推測のような記載をするなら「実際に××であった。それから推測して○○と思われる」と、推測に至った根拠を示すことが重要です。

日記のような内容にしない

私も新人のころ記録の仕方が分からず、記録が日記帳のようになってしまった経験があります。ただ単に「今日は体調がすぐれない様子で、いつも日課とされている○○をされなかった」と書くだけでは、事実のみしか記載されていない日記帳です。これでは、専門職が書いたものとは言えません。○○されなかったからどうしたのか、誰に報告したのか、解決策は決まったのか今後話し合っ探っていくのかという、今後につながる記録を残すことが重要です。

まとめ

本稿で述べてきたBPSDを適切に表現して記載した記録の例を、資料4に示します。ポイントは次のとおりです。

- ・利用者から発せられた言葉を記載する
- ・主観的な言葉「暴言、介護拒否、入浴拒否」などの記載は言語道断！
- ・常に、BPSDは利用者なりの理由があつて起こっているのだという視点から記載する
- ・場合によっては、今後の解決策に結びつける記載を心がける

これから認知症の利用者は増えていきます。また、家族の権利意識が増えてきたこともあり、記録を開示するケースはますます増えてきます。このことは、何を意味するのでしょうか。それは、私たち専門職が身を守る必要性が高まるということです。

記録は、私たち専門職の身を守る唯一の証拠です。逆に言うと、適切な記録表現をマスターしなければ、適切なケアを提供していないとみなされ、訴訟に持ち込まれた場合、莫大な損害賠償を課されることもあり得るということです。ケアマネジャーとしても、記録をしたりその指導をしたりする際には、これを肝に銘じておかなければなりません。

医療の分野は、既に訴訟のオンパレードと言われています。私の義母が入院する時、入院承

例1) 入浴の場面にて【介護拒否】

入浴介助の最中、〇〇さんがスタッフ××の手を引っかきはじめた。突然のことでびっくりした。今回はいつも担当しているスタッフ△△がたまたま休みだったので、代わりにスタッフの××が介助に入っていた。「何か気に障ることがありましたか」と聞くと、身体を指して何か訴えかけている。「今日は△△が休みなんですよ。だから私が担当させていただきますね」と言うと、落ち着いた様子で入浴されていた。
 このような状況を踏まえ、今後は〇〇さんの入浴介助に入る際、いつもと違うスタッフが担当する時は、必ず事前にその旨を〇〇さんに伝えることを徹底することを朝のミーティングで伝達・確認する。

スタッフ××と〇〇さんのやり取り、〇〇さんから発せられた言葉を記載

今後の解決策の記載

例2) 居室にて【物盗られ妄想】

AM3:00過ぎ、「誰か来て～」と〇〇さんの居室から悲鳴。急いで居室にうかがうと「ここに置いていた指輪がないの」と言われ、パニックを起こされていた。スタッフ××が「どこに置いていたのですか」と聞くと「ここに置いていたの。大切な指輪なの。主人がくれたものなのよ」と言われる。××が「大丈夫ですよ。ご安心ください。私が探しておきますから。探し当てたらすぐ連絡しますね、もう遅いからゆっくり眠られてください」と言うと「じゃ、お願いね」と言って床に就かれた。
 2日に1回はこのようなことが繰り返し起こる。そこで、〇〇さんの生活歴から〇〇さんにとって指輪がどんな意味があるのか、私たちに何を訴えているのかをカンファレンスを開いて検討する必要がある。

スタッフ××と〇〇さんのやり取り、〇〇さんから発せられた言葉を記載

〇〇さんが繰り返す言動に対して、どういう心理状態から起こるのかに視点を置き今後の解決策を記載

諾書などさまざまな書類にサインさせられたのを覚えています。担当の方はおっしゃっていました。「今、医療の世界では、ちょっとしたことでいわゆるクレマーと呼ばれる人たちから訴えられるケースが多いんです。そのクレマーから我々の身を守るために、このように同意書などにサインをお願いしているのです」と。

福祉の世界でも、もうすでに同様のことが起こってきているような気がします。私たちにとっては、記録がとても重要な意味をなすのだということを常に認識して職務を遂行していただきたいものです。

引用・参考文献

- 1) 介護労働安定センター：「バリデーション」研修資料
- 2) 福岡シティ福祉サービス：介護スキルアップセミナー「介護記録の書き方」, P.18.
- 3) 福岡シティ福祉サービス：介護スキルアップセミナー「バリデーション」
- 4) 福岡シティ福祉サービス：介護スキルアップセミナー「バリデーション」 参考資料

《新企画》暴言・暴力行為、徘徊、介護拒否への対応とリスクマネジメントを!

軽度～中等度認知症の人のBPSDへの予防的なかかわり方 事例学習



株式会社ケア・ビューティフル 代表取締役 介護福祉士/初級認知症ケア指導管理士 山本陽子氏

東京 16年 4/23 (土) 日総研 研修室 (廣瀬お茶の水ビル)
 名古屋 16年 7/31 (日) 日総研ビル
 大阪 16年 8/6 (土) 田村駒ビル
 本誌購読者:15,500円 一般:18,500円(共に税込)



- プログラム
1. 軽度～中等度認知症の人の心理・体験している世界
 2. 【原因疾患別】軽度～中等度認知症の人に出現しやすい中核症状
 3. 軽度～中等度認知症の人とのコミュニケーションの留意点
 4. 事例で学ぶ 軽度～中等度認知症の人に よく見られるBPSDへの予防的なかかわり方
 5. 軽度～中等度認知症の人のリスクマネジメント
 6. 軽度～中等度認知症の人を抱える家族へのアプローチ

詳しくはスマホ・PCから 日総研 14253 で検索!