

事例の概要

女性の介護職員 A が、認知症がある女性利用者 B が食事中によそ見をすることから、耳を引っ張ったり、アゴを動かしたりするなどして顔を食事介助がしやすい向きに変えていた。その行為を見た新人職員はおかしいと思い何度かたずねたが、職員 A は不適切な介護行為であると認識がなかった。悩んだ新人職員は、他の介護職員に相談した。

施設・事業所の概要

開設して 15 年を経過した、定員 80 名の特別養護老人ホーム。他に定員 15 名の短期入所、通所介護、訪問介護、居宅介護支援事業所の経営と、地域包括支援センターを受託している。介護職員の常勤職員と非常勤職員の割合はほぼ 1 対 1 である。現場を統括しているのは、生活相談員を兼ねた介護課長である。施設の構造は、回廊型で個室が 3 割を占めるが、制度上では多床室の扱いとなっている。利用者に認知症高齢者の占める割合は 9 割である。

関係者

問題となる行為を行った職員 A は、20 代の女性で、ホームヘルパー 2 級の資格を持ち、採用されて 1 年が経過した非常勤職員である。介護業務への態度は、利用者や家族から苦情となるようなこともなく、職員間の人間関係も良好であり、むしろ一生懸命であるという印象である。

利用者 B は、85 歳の女性でアルツハイマー型認知症がある。認知症自立度は M で重度である。認知症に伴う行動・心理症状(BPSD)はみられないが、認知機能の障害は重く、意思疎通は相当困難な状況にある。ADL は支えれば移動がかるうじてできる程度で、座位保持が難しくなっており、食事・排泄などは全て介助を要する状態である。食事は、まれに口を開かないときや、口の中に食べ物を溜め込むこともあるが、時間をかければ全量摂取する。表情は穏やかで、気分がよいときは話をすることもある。

発生まで

食堂で昼食をとっている時に、不適切な行為が行われた。その食卓には、食事介助を必要とする比較的重度の利用者が複数おり、2 人の介護職員により介助を行っていた。どちらの職員も非常勤職員で、新人の職員 C が、先輩の職員 A の食事介助を観察し、その方法を学ぼうとしていた。その食事介助をしている時に、利用者 B さんがよそ見をすると、職員 A が B さんの耳を軽く引っ張ったり、アゴに手をかけたりして、介助しやすい方に利用者の顔の向きを変え食事介助をしていたことが目撃された。

問題の表面化

新人職員 C は、採用されて 1 カ月を経過したばかりで、まだまだ他の職員のやり方をみながら、利用者の状況を把握しなければならない時期にあった。新人研修では、講師や介護課長から、おかしいと思ったことは何でも質問するようにと話されていた。そのため、職員 A の B さんの方法を見た職員 C は、「そのように無理やり顔の向きを変え、食事介助するのはおかしいのでは」とたずねた。しかし職員 A は「この方がこっちを向いてくれるので」と介助を続けた。

その後も、食事の席にそのようなことがあったが、職員 A は、職員 C に「耳やアゴに手をかけ顔の向きを変えても、お客様はニコニコしているし特に問題ないよ」と話しており、その行為に疑問を持っていない様子であった。納得できない職員 C は、他の職員に相談した。

関連情報

先輩とはいえ、職員 A も勤めて 1 年を経過したばかりであり、新人に近い職員といえる。そのためか、新人職員 C が質問しても、その行為に対し明快な回答ができるだけの知識や技術はないようであった。また、職員 A の行為は嫌がる利用者を力づくでというほど強引ではなく、利用者も怒って声を出したり、拒否したりという目立った行動をとらなかったこともあり、他に気づいた職員はいなかったようである。

なお、施設内では高齢者虐待防止などの研修を行っていたが、高齢者虐待の定義や内容についてどの程度理解されていたか確認する機会はないようであった。また、正規採用の常勤職員ほどには、非常勤職員の研修への参加が徹底されていなかった。