



心が伝える“想い”に気づく

社会福祉法人 松美会
特別養護老人ホーム アイユウの苑
主任生活相談員 高下 康司

人の想いはどのように伝わるのか。言葉で伝える想い、表情から伝わる想い、あるいは行動から想いが伝わることもあるだろう。

私が働く特別養護老人ホームには100名の利用者が生活している。多くの方がさまざまな場面で介護を必要としており、自分の想いを言葉で伝えることができる方もなかにはいるが、認知症を患っていたり、寝たきりであったりと私たち介護者に想いを伝えることが難しい方が少なくない。一方、その家族はどうだろうか。私たち介護者に対し、要望や苦情を伝えやすい環境ができているといえるだろうか。遠慮がちに要望を伝えるのが精一杯の家族も多いのではないか。

そこで私たちは考えた。人がその想いを伝えることを難しく感じている時（難しい時）、その想いを受け取る側が工夫してみてはどうかと。それが“心の声”を聴く取り組みだ。

心の声とは、伝えたいけど伝えられない想いや、本人さえもまだ気づいていない想いのことを言い、受け手がそれらをくみ取り応える仕組みだ。ただし、その想いは受け手側の想像に過ぎない。だが、相手が伝えたい想いだと仮定することがまず先決だと考えた。そのエピソードを一つ紹介する。

体調が悪く寝たきりとなったAさんの家族とダンスの中の衣がえを一緒に行い、預かっている荷物を家族に返却した時のこと。その荷物の中には、歩く機会が無くなったAさんが大切に履いていた赤い靴があった。「こちらもう使わないので今回持って

帰ってください」と申し訳なさそうに担当した職員が家族へ伝え返却した。靴を受け取った家族は他の荷物と一緒に紙袋に靴を入れ持ち帰った。「大切にしていたこの赤い靴で、母はもう歩くことも無いのか。なんだか悲しい」という、家族の心の声がある場にいた職員には聴こえたという。家族の想いがそうであったかは分からない。ただ、その場にいた職員は、家族の仕草や表情、家族とのその前後のやり取り、利用者との普段の関わりなどからそうくみ取ったのだ。ただの荷物のやり取りにさえ言葉にできない“心の声”は存在する。返却時の声掛けにもっと気を付ければ良かったのか、それとも、その場面で返却する必要もなかったのか、のちにこの心の声の対応について職員間で意見交換が行われた。多くの職員が日々、利用者や家族と関わる際に心の声を聴くよう心掛けるだけで、私たちのサービスの質は格段に向上すると思う。

心の声は本人さえも気づいていない想いだと言ったが、それをこちらが先回りしくみ取り対応することで、相手はそのサービスに満足するだけでなく、時には感動してくれるのではないかと考える。ICTやIoTなどロボットが介護の現場に少しずつ導入されているが、「相手の心の声を聴く」ことをロボットができる日はまだまだ先のことだと私は思う。心の声を聴くことができるのは私たち人間のみが持つ能力ではないか。人と人との関わりを大切にする仕事であるからこそ、心の声を聴くことを職員みんなで、続けていきたい。