入所して5年目になる38歳女性の事例。

ケースは中等程度の精神遅滞である。入所当時から物忘れや勘違いからの喧嘩がみられていたが、1年程前から集中力の低下や記憶の障害が目立ち、他利用者とのトラブルや被害妄想とも思われる興奮状態や落ち込みが多く見られるようになった。トラブルの中で支援員が声をかけても、興奮や精神的に不安定な状態の為、話を聞くことも困難になることもある。他利用者も本人との付き合い方について混乱し、孤立し始めている。トラブルが起きた際は相手の利用者との間に支援員が入り、関係の修復を支援するが、次第にトラブルが頻繁になっており、修復にかなりの期間を要することもある。

　**このフォームはワード2013から最新のバージョンまで確認が取れてます。ただし、お使いの環境により使用できない場合もあります。**

**レポート本文、フッダー部分をご自身のものに直してご使用ください。**

**フッダーは１ページ目を入力すると次ページ以降は自動で記入されます。**

**Ｂ５サイズでプリントしてください。**

トラブルのきっかけには、大きく分けて二つのパターンがみられる。一つ目は、かなり以前の出来事を今の出来事としてとらえ、急に怒り出し相手をなじったり、話の途中で話している内容や話をしていること自体を忘れてしまい、つじつまが合わない言動をとり、相手を不愉快にさせるものである。二つ目は、本人が被害者意識を強く持ってしまい、勘違いや妄想を抱き、その不満を相手にぶつけることによるもの。そして、多くのトラブルは普段友達として仲良くしている利用者との間で起こっている。

支援員は当初、トラブルの内容だけを確認し、勘違いや記憶に間違いがあれば、それを正しく伝え本人が相手に謝るかたちでの支援を繰り返していた。しかし、トラブルが重なるにつれ、一つ目のパターンのトラブルが解決しても、二つ目のパターンのトラブルがほぼ一週間以内に発生するようになった。

そこで、記憶違いによるトラブル解決の支援方法に着目し、その後の被害者てきな意識が強くなる原因を探り、精神面での安定を図る支援方法の転換を図った。

　①トラブルが発生し、本人が興奮しているときは、居室に誘導し環境を変えることで一旦落ち着いてもらう。その上で話を聞く際、すぐに間違いや記憶違いを正すのではなく、本人の話を受容的に聞き取り、支援員が本人の思いを理解しているという安心感をもっていただけるようにする。

　②その後、少しの間居室で趣味の手芸をしながら過ごしてもらう。

　③その間に相手の利用者へのフォローをする。この時、相手の利用者は「事実でないことで急に怒られた」という思いを強くしているため、その思いを受容した上で本人が謝ってきたときに受け入れやすいよう、本人の言動について理解してもらいながら支援をする。

　④本人の感情が安定してきた頃を見計らい、本人の言動で相手が嫌な思いをしたことに焦点をあてて話をし、本人から謝り仲直りするよう促す。⑤相手に謝るとき、互いに話を蒸し返す恐れもあるため、必ず支援員が付添いフォローできるようにする。

結果、はじめは思ったような効果は現れなかったが、二ヶ月経過したころから興奮しても居室に入ると短い時間で落ち着くことが出来、支援員の話に耳を傾けやすくなる。相手の利用者も本人は「時々以前のことを思い出して怒ってしまうことがある人」と受入れはじめ、本人が興奮し怒り出しても謝ればすぐに仲直りしやすくなってきている。それぞれが以前より、小さな不満についても支援員に相談に来る回数が増え、支援員もそれを手がかりにトラブル解決の際フォローしやすくなった。

　本人にとって、以前の解決方法では、支援員に「忘れている」「間違っている」「勘違いしている」と言われ、「そうだったの？」と疑問に思い、相手に謝っても自分の中では忘れたり記憶違いのまま、その思いを抱えていたのではないだろうか。また、話の中で自分が大事な事を忘れていたり、記憶違いしていることに自分から気づくこともあり、「自分が知らないうちに」それが原因でトラブルになっていると自覚したとき、それは大きなショックと不安を抱えることになったと思われる。不安を抱えたまま友人と接するなかで、相手の何気ない言動が自分を責めるものとして過敏に反応してしまった結果が、一つ目のトラブルの後二つ目のトラブルが発生することにつながっていると考察する。

　しかし、物忘れ・記憶の障害・気分の浮き沈みは次第に強く現れるようになってきている。現在、精神科医と連携し本人の観察を行っているが、この状態の原因は、癲癇発作後の症状、IQの低下（退行）、痴呆、いずれかの疑いである。いずれの場合も、限られた空間の中で生活する施設において、本人が求める他利用者と良好な関わりを持ち続け、安心して生活できるよう、心理的な考察を重ねながら、本人の状態に合わせた支援方法を模索し続けなければならない。