

令和5年度

# とものにんのお悩み相談コーナー①

昨年度の受講者交流サイト「ラーにん広場」に掲載された  
「とものにんのお悩み相談コーナー」にお寄せいただいた  
アドバイスコメントを紹介します

## 今回のお悩み

**「自分は元気だから、手助けはいりません！」という方や、寂しさや不安から職員に対してきつく当たってくる方にはどう対応したらいいでしょうか。**

手伝わせもらえませんか？や何かありましたか？気分転換にお散歩どうですか？とお声掛けするのはいかがでしょうか。

まず支援者は聞き手にまわり、その利用者様の話を傾聴することが大切だと思います。

その方の程度によるが、基本的には向こうから「助けて」というようなアクションがない限りアプローチしない。あるいは、全員に話をする機会を設けて、そのようなリアクションをする原因を追究することを試みる。

利用者さんの気持ちを考え優しく寄り添ってお話を聞くなど安心していただく。

何か困ったことがあったらいつでも言って下さいね、とこまめに声かけしたり、よく観察をして時々あった対応や声かけをする。

職員に対してきつく当たってくる利用者様は、淋しさの裏返しの場合や新入り職員に対してお試し行動の場合が多く、一旦、間をおいて優しく丁寧に低いトーンで語りかけると人間関係の構築が出来る場合が多い。知的障がい者の方であっても、細胞レベルで優しく務めるようにして、アイコンタクトを取るようにすると上手くいく。高齢の方は下の名前を呼ぶようにして傾聴時間を長く取る。

むりに話しかけず  
そっと見守る

しつこく対応しない。一定の距離を持って対応する。離れた所から見守りしつつ、何かあったらすぐに駆け付けれる対策を取っておく。(一人ではないよのメッセージを発信する)

まずは相手の気持ちや考えを聞き出し、相手の心情に共感するようにする。支援を提供することが最善の方法である事を丁寧に説明し、その人が自身で手助けが必要であると認識できるようにすることが大切だろう。

しっかりと話をしてみて情報を引き出す。「手助けはいらない」と思っている自分でも気づかないような不安や苦手としていることがあるかもしれない。寂しさや不安から～ということが分かっているのであれば尚更、その不安や寂しさがどこから何からくるのか、どうすれば解消できるかもしれないかを知る必要があると思います。堅い言い方すれば1にも2にもアセスメント、柔らかく言えば寄り添いが大事なのではないでしょうか。

暖かく  
見守る

黙って見守り、  
出来なかった時  
そっと近くに寄  
り支援する

まずはなんでも  
ない世間話から  
はじめて、関係  
づくりから始め  
るのはいかがで  
しょうか。

じっくり話を聞かせて頂く。日にちがかかるとは思いますが、話を聞いてくれる人が居るといことは、その方にとってうれしいこと。きつく当たられても粘り強く関わっていくと何か変化があるかもです。他の職員も一緒に施設全体としてチームで取り組んでいけば、頑張れるかも。ご自身のストレス解消も忘れずに。

## 今回のお悩み



分かりました。困った事があればいつでもたよってくださいね。絶対無理はしないでください。

「自分は元気だから、手助けはいりません!」という方や、寂しさや不安から職員に対してきつく当たってくる方にはどう対応したらいいでしょうか。

手助けはいらぬという人には、直接手を出して助けるのではなく、見守ることも大切だと思うので、私はそのようにします。きつく当たってくる方には、なかなか難しいことだけれど、それもその人の特徴なんだと理解できるようになったらいいなと思いました。



危なげなかったら見守ることにして、危なかったらできないということにお手伝いさせてくださいと話しかけてみる。



見守ること。利用者様に不適切なことがないかぎりは見守ることが重要だと思う。



本人が喜ぶ声かけをして、やってほしい方に少しもっていく。



手助けがいません、という方には全てさりげなくフォローする感じで接します。〇〇ができない、と思われたくない、そう思いたくないという気持ちが利用者様にあるので。相手のお話を少しだけゆっくり聞いてみるだけでもどう接して欲しいのかヒントになると思います。



私もそういう方に対しての関わりの仕方が難しく分かりません。でも今後、いろいろな方と関わり、上司の方々の背を見ながら学んでいき、そういう対応をとられる方にやさしく関わられる人になります。



無理に聞き出そうとすればする程、関係は改善しないと思うので様子を見る。心は常に寄り添う。

**アドバイスコメント、参考になったかな? 次回のお悩み相談コーナーにもご協力をお願いします**











私は  
〈受け取る派〉です

## 今回のお悩み

ご利用者様から「おひとつどうぞ」とお菓子などを勧められることが  
あります。お気持ちはうれしいのですが、受け取っても良いものか  
悩むことがあります。上手にお断りする方法とか知りたいです。

私は  
〈後で返す派〉です



-  ありがとうございますと受け取り、後で美味しくいただきますと  
する。
-  お気持ち頂きます（受け取ります）
-  お礼を伝え「後で頂きますね」と受け取る。ユニット  
で同じ対応にする。
-  私は感謝していただきます。
-  家族様が知らない間に、利用者様本人がお菓子を発注  
し、たくさんの手土産を持ってこられるということがあり、  
問題になりました。お菓子の量や回数にもかかわらず、「お気持ち  
だけ頂きます。」とお礼を言います。その後、押し問答になっ  
てしまうことがしばしばだと思います。結局、お心遣いを無下  
には出来ないとも思うので、「今回だけはありがたく頂きます」と  
受け取り、あとで頂きます。ただ、今回だけいただきます。とい  
う条件を本人様に確認すること。家族様には一言、頂いて良い  
ものなのか確認をすること。基本的に手土産等は受け取らない  
ことを、丁寧に説明しています。また、家族様に今後、同じよう  
なことがあった場合、どうするのか確認し、同意を得るように  
します。
-  「気持ちだけ受け取ります、いつも心遣いありがとう  
ございます。今回だけ頂きますね」と対応をする。「ありが  
うございます。私にいただけるお菓子を他の方にお譲りしても  
良いですか？」とやんわり断ったり、好意を受け取ったりする。



「ありがとうございます」と一度預かり、物によっては家族様に返却して  
います。



最初からお断りすると自立している方は嫌な思いをされやすいと思うので一  
度受け取り後で返すのも良いかもしれません。それが難しいときはありが  
うございます。お気持ちだけいただいてもいいですかとやんわりとお断りして  
います。



受け取って後からコソッと返す。



入居者様の精神状態にもよるかもしれませんが、ご理解のある方であれば職  
業倫理的に受け取れないことを気分を害されないように伝え話題をそらす。難  
しいのであればその場では受け取り、早いうちにご家族様にどうしたらよいか  
相談する。（必要なら保管しご家族様に返却する）事前にこういった際はどう  
するか決めておくともよいかと思います。（初回は気分を害さないように話題を  
そらし受け取らないようにし、ご家族様に相談し対応を決めるとよいかと思  
います。）（又、受け取る人受け取らない人がいると入居者様の各職員に対する  
親しみや忌避感につながるので注意が必要、対応は利用者様が気分を害さない  
程度にこちらが無理なく対応できる範囲を探り統一すると良いかと思  
います）



一時受け取って、あとからこっそり返すのはダメでしょうか。



もらってあとからこっそり返す。（家族に）



お断りする前提ということですが、自分が相手にすすめたものを断られてい  
い気がする人はいないでしょう。その場では「あとで食べますね。」と受け  
取っておいて、後ほどこっそりお返しするというのも一つの方法かと思  
います。相手の気持ちを満たしてあげることが私は大切だと思います。



ありがとうございますと受け取り、利用者様のいない時に戻しておく。

## 今回のお悩み

**ご利用者様から「おひとつどうぞ」とお菓子などを勧められることがあります。お気持ちはうれしいのですが、受け取っても良いものか悩むことがあります。上手にお断りする方法とか知りたいです。**

僕は  
〈受け取らない派〉  
です















- 👉 今食べる時間ないのでまた今度ね。
- 👉 ダイエット中ですからと断る。
- 👉 うちの会社は受け取りが禁じられていますので「ありがとうございます。お心遣い嬉しいですが会社の規則でいただくことはできません。お気持ちだけいただきますね。」と事実をお話ししています。
- 👉 お気持ちだけ頂きます。ご利用者様に美味しいものなので食べてもらうように伝えます。
- 👉 その場で断りたいときは「今ご飯食べたばかりで」「口内炎ができていて」など相手が気持ちを悪くしない程度の断り方をしています。
- 👉 いつもは「お気持ちだけ頂いておきますね。」と言って断っています。
- 👉 ありがとう。その気持ちだけでうれしいですと返答します。
- 👉 規則で頂く事が出来ず、上の者に怒られますので、とお断りします。
- 👉 「お気遣いありがとうございます。お気持ちがうれしいです。」とその好意を受け取る姿勢が大切だと思います。そして、施設の方針で受け取れないことを伝え「お気持ちだけ受け取ります。」とお伝えします。頂き物の背景にある利用者様の気持ちをいただき、感謝の気持ちを忘れないことが大切だと思います。
- 👉 施設長に断れって言われていると伝える。気持ちだけと言う。
- 👉 回答としてふさわしいとは決して思いませんが、私がしている方法は、実際にそうなのですが、「マラソンなどの為食事のコントロールをしていて、食べる物に制限を作っているため、申し訳ありません」と断っています。初めの頃は、数回そのような差し入れの話がありましたが、そういう人であることを知られてからは、全くなくなりました。
- 👉 とても嬉しいです。ありがとうございます。と、感謝の気持ちを伝えてから規則で頂けないことをお話して、いつも心遣いありがとうございますと伝える。

## 今回のお悩み

**ご利用者様から「おひとつどうぞ」とお菓子などを勧められることがあります。お気持ちはうれしいのですが、受け取っても良いものか悩むことがあります。上手にお断りする方法とか知りたいです。**

僕も  
〈受け取らない派〉  
です




-  お気持ち大変うれしいです。ただ、これを当たりまえにしてしまうと、いつか負担を感じられてしまうと申し訳ありませんので、頂くことは控えますね。
-  ありがとうございます、しかしお受けすることはできません。わたくし達は、みなさん（多くの利用者様）から多くを学ばせていただいています。しかし、せっかくですのでお気持ちだけいただきたいと思います。
-  うちの事業所では、お弁当以外の食べ物（おみやげのおかしなど）は辞退させていただいている（親にも伝えている）ので、うれしいけどポケットに入れて持って帰ってねと伝えてます。
-  「気持ちだけ受け取る」と返答。さらに勧められたら、規則で受け取れないことを説明。利用者との関係性にもよりますが、「受け取ったらクビになる」と笑い話にする。会話しているうちに理解されることがありました。
-  他の利用者と差別化につながるため、平等なサービス提供の点でもお断りする必要があると思います。「お気持ちだけ受け取ります」や、「正直に他の方と平等なサービス」など言ってもいいかもしれません。「ルールで決まっていますので」と言うのも良いかもしれません。
-  「ありがとうございます。すみません、規則がありますので…」としっかり伝える。
-  「薬を飲んでいて食べれないんです。お気持ちだけいただきます。ありがとうございます。」と断っています。
-  「大事なおやつだから、味わって食べて下さい。私の分は奥にあります。」
-  「さっきごはん食べたから、今お腹いっぱいなんです。ありがとうございます。」と伝えます。
-  「会社の規則で受け取れないことになっていますので、すみませんが受け取れません。お気持ちだけ頂いておきますね。ありがとうございます。」
-  「糖尿で制限があるので、お気持ちだけ頂戴しますね。」というカドはたたないです。
-  「頂くことはできないのですが、お気持ちうれしいです。」と感謝を伝えます。


## 今回のお悩み


ご利用者様から「おひとつどうぞ」とお菓子などを勧められることがあります。お気持ちはうれしいのですが、受け取っても良いものか悩むことがあります。上手にお断りする方法とか知りたいです。

私も  
〈受け取らない派〉  
ですね～



 施設、事業所としてお断りするルールになっていると伝え、気持ちはありがたくいただき、個人で断っているわけではないことを伝えてみてはいかがでしょうか。

 「お気持ちは本当に嬉しいのですが、私は〇〇さんと長くお付き合いをしていきたいと思っています。こういう物を頂いてしまうと、私はここには来れなくなってしまうので、〇〇さんとずっとお付き合いをさせて頂きたいので、お気持ちだけでお願いします。」

 「お気持ちは嬉しいのですが、こちらの事業所では受け取れないことになっております。場合によっては、仕事ができなくなることもあります。今後も〇〇さんと多く関わり支援させて頂きたいと思っています。お気持ちだけ受け取りますね。ありがとうございます。」

とってもたくさんのアドバイスコメント、ありがとうございました。  
みなさんからいただいたコメントを日々の業務にいかしてね。  
次回のお悩み相談コーナーもお楽しみに～



## 今回のお悩み

利用者、ご家族様が「介護職員は頼めば何でもしてくれる」と思っている方が多く、介護サービス範囲外のサービス要求が多いです。対応方法が知りたいです。

「こんな事で困っていらっしゃるんですね」と状況を聞く。介護保険内ではその事はできないと伝える。ケアマネに相談する。

介護のサービスはここまで出来て、ここから範囲外というのを丁寧に説明する。

コミュニケーションをよくとり、ご家族様がどうしたいのか話し合う

できること、できないことをブレずに伝え、関係機関と連携する

サービスとして提供出来る事を明確に提示して、出来る事と出来ない事の線引きをはっきりさせると良いと思う。

出来る事と出来ない事を書類におこして渡す

「よくある質問」のような発信をしてみてもいいでしょうか。

サービス計画書などを活用し、責任者よりご家族に対して制度により出来る事、出来ない事を再度明確に説明させて頂く事も必要かと思いました。

手間がかかるとは思いますが、サービス内容のリスト化。見てわかりやすくし、ここからここまでしか行えない事を細かく伝える、書面にしておく事が良いのではないかと思います



出来ないことは言葉に気をつけながら断る。また一緒にここまでだったらできることを伝える。



## 今回のお悩み

**利用者、ご家族様が「介護職員は頼めば何でもしてくれる」と思っている方が多く、介護サービス範囲外のサービス要求が多いです。対応方法が知りたいです。**

入居時のその施設のあり方や目的をしっかり説明すべきだと思います。すべてのことをやってしまうことがその人への優しさではないことを理解してもらうことが大切。

丁寧にご説明してお断りしたらどうでしょうか。現場からご説明してだめであれば、上司からご説明したらどうでしょうか

どこまでがやってもらえるのかが分からないと思うので具体例を出してあげるとよいのではないのでしょうか

仲間と協力してできること、できないことを伝えやっていく

一緒にやってできることの喜びを知ってもらえるといいのでは

「角が立たないお断りの仕方」事業所として介護保険でできること・できないことの情報提供（説明）を丁寧にすることが大切かと思います。管理者から伝えてもらうのも良いかと思います。本来は契約時にお話ししておくことがベストだと思います

「私たちもやって差し上げられたら良いのですが、やってはいけないことになっていて心苦しいです。ただ、一緒に解決方法を考えることはできるので、ご相談下さいね」と伝える

家事代行サービスや便利屋のご利用をすすめる



今日の講義で学んだ線引きが大事で出来ない事もしっかり伝え、ご家族と施設とが同じ認識を持つ必要があると思います

## 今回のお悩み

利用者、ご家族様が「介護職員は頼めば何でもしてくれる」と思っている方が多く、介護サービス範囲外のサービス要求が多いです。対応方法が知りたいです。

サービス外で多い要望を叶えることができる事業所を照会できると良いと思います。町の便利屋さんなどを調べてみると良いかもしれません。自分たちのサービスの限界を（柔らかい表現で）お伝えしてお断りする必要があると思います

範囲外のサービスをもし行っている所があれば紹介をし、介護サービスでできる事できない事をわかりやすく伝えると良いかと思えます

サービスを利用される前に利用内容の書類（冊子）を渡してはどうですか。また、利用説明時には理解出来る方（高齢の方、精神障害の方以外等）が良いかと思えます。

できる事とできない事をしっかり伝えるようにしています。また、できない事について、代替案（自費サービスのご利用も含め）もご希望であれば提供します。（他事業所の紹介など）

とにかく多くの人（行政、包括支援センター、社協等）と繋がっておくと良いかと思えます。それぞれができること、出来ない事を相談しながら、チームで取り組むと気持ちが楽になります。

出来ることと出来ないことを明確に伝える。出来ないことに対し情報提供し、介護サービス範囲外のことで出来るサービス事業者へつなげていく。

自分一人で解決できない場合は無理をせず上司に依頼して一緒にご家族様・ご利用者様に説明を行うといいと思います。サービス範囲外の要求を受けてしまうと「この職員はやってくれたのに…」となってしまう可能性もありますので職員間で情報共有を行い支援を統一化できるといいと思います



## 今回のお悩み

利用者、ご家族様が「介護職員は頼めば何でもしてくれる」と思っている方が多く、介護サービス範囲外のサービス要求が多いです。対応方法が知りたいです。



言われた方に返答するのではなく、全利用者に向けての広報紙や案内を作成し、具体的にできること、できないことを伝えていってはいかがでしょうか。「よくある質問」みたいな感じで「Q. 家族の御飯も作って欲しい。A. 介護保険制度により、利用者様の分しか作れない決まりになっています」などのような。また個人で断るとその職員への見方、接し方が厳しくなるかもしれないので、まずは「上司に聞いてみますね」と受け取りその場では断らず、施設長やサビ管から断ってもらう。その後は「施設長(サビ管)に怒られますので…」 「決まりですので…」 と言ってお断りしてはどうか？

「介護サービスでお手伝いできる事は国が決められた範囲内の事になります。それ以外は当事業所が行っている自主サービス（30分/1000円）や地域のシルバー人材センター等、〇〇さんが生活に困られないように、ケアマネさんと相談しながら今後の事を考えていきましょう」とお答えしています



## 今回のお悩み

いつもはトイレで問題なく排泄できている利用者が、自分の勤務時はトイレの床の尿汚染がひどい。排泄の様子を隠れて見ていると、自分に対する嫌がらせのようにわざと床に放尿しているようだが、どのように対処すればよいだろうか。

一概には言えないが、床に放尿することでかまってもらえるという誤学習があると思う。他のことで一緒に何かすることで、その利用者さんとの関係性作りをしてみてもどうでしょう。

利用者との関係性をよくしてはどうですか。もっと利用者さんと話し、なぜ？を解決してみてもどうでしょうか。

他の職員がどのような対応で介護しているか、意見交換してみてもいいですか？隠れて見ているというのが伝わってしまっているのでは。見守り、介助が必要な方であれば見守り方も相談してみるのもよいかもしいです。利用者さんとコミュニケーションを今以上にとってみるのも...

時間をかけて傾聴して、理由を教えて頂く。

もしかして、入社して間もない方でしょうか？利用者様にとって、職員を理解するための行動なのではないのかな？と考えます。職員と利用者様の信頼関係を築いていけばなくなる行動のように思います。

その利用者様との信頼関係が築けているか、再度確かめてみたらどうでしょうか。もしかしたら、その利用者様に対して無意識に不安を感じさせてしまうことをしていて、それが原因でそのような行動に出ている可能性があるかもしれないのでは、と思いました。また、利用者様の認知の度合いもあるかと思いますが、意思疎通ができるなら実際に本人様に直接話をしてみてもいいんじゃないかなと思います。(自分では何か不都合なことがありますでしょうか、というような感じで...) 意外な反応が返ってくるかもしれないですよ。難しい面が多々あるかと思いますが。職場で他の職員方と相談し、対策を練ってみて、それでもよくなるないのであれば、無理に対応せず、他職員に対応をお願いしてもいいかと思います。



人間関係の構築が必要。介助以外で関りを多く持つと良いのでは。あと、嫌がらせと感じてしまうのか、たまたま当たることが多いのか、利用者の体調や精神状態などしっかり観察することが大切と思う。

新しい職員だと相手の方もどう接してよいか分からず、行動や関わり方で試している部分もあると思います。その方が理解されれば行動も落ち着くと思います。

声かけをしてみて利用者様がどんな思いかまずは聞いてみる。

関わりが長い方はその職員に対する甘えや好き嫌いが関係していると思います。声かけや接し方を変えてみたらどうでしょうか？



## 今回のお悩み

いつもはトイレで問題なく排泄できている利用者が、自分の勤務時はトイレの床の尿汚染がひどい。排泄の様子を隠れて見ていると、自分に対する嫌がらせのようにわざと床に放尿しているようだが、どのように対処すればよいだろうか。

他の職員がいる場合はその人をお願いし、利用者様との距離をはかり、様子を見る。感情的にならず、他の職員と同じように何度も対応していく。利用者様が自分になぜそのようにするのか模索し、利用者様が納得していく解決策を見つける。

他の職員にその利用者の考えている事を聞いてもらい、情報収集し改善すべき事や問題を知り、変えるべき事は変えていく、その後、利用者様と向き合い問題解決をしていく。



他の職員やケアマネに相談をしてみる。他の職員やケアマネからその利用者について聞いてもらう。(なんであの職員の時だけ放尿してしまうのか。何か嫌なことがあるのか。何か嫌なことをされたのか。)などを聞いてもらう。周りに相談して頼ることをしてみる。自分一人で何ともできない時は周りに協力してもらうのもありかなあとと思います。

あえて注意などせず、怒りも表さず、一緒に掃除できる人であれば「汚れたね」「服とかは濡れてない?」とやさしい声掛けをし、一緒に掃除をする。

利用者さんに一声かける。

その利用者様とことん向き合う。コミュニケーションをとる中で何が原因だったのかを探る。

はっきり、止めて欲しいと伝える。

声掛けをし、便座に座っていただくよう伝えたり確認する。

職員が様子観察し、その都度声掛けする。

いやに思わず、声掛けしながら対処する、その場面を入居者様に見せる。

他の職員と二人で対応し、自身の対応の仕方との違いなどを見つけてみる。

自分に対する嫌がらせかとも思うのになら、他の職員と自分の普段の対応の違いがあるという事!他の職員の介護のやり方を聞いて自分の介護の良くなかった所を正していける所を正し、利用者様に心地よい介護をしてあげる。



トイレまでついていき、放尿しないように声をかける。

## 今回のお悩み

いつもはトイレで問題なく排泄できている利用者が、自分の勤務時はトイレの床の尿汚染がひどい。排泄の様子を隠れて見ていると、自分に対する嫌がらせのようにわざと床に放尿しているようだが、どのように対処すればよいだろうか。

スタッフに見られて焦っていつものように上手く出来ないのかもしれない。利用者さんが、トイレに行かれたら排泄の様子を見ない。排泄が終わり次第トイレに見に行く。

患者様の行動を観察する 何時に排尿があるか記録し、トイレ時間を予測しトイレ誘導する  
介護者と利用者様の関係性を職場内で話合ってみる

利用者さんも職員を見ている為、何かを訴えているのかもしれない。もしくは、自分だけに訴えたい事があるかもしれません。

いつもたくさんアドバイスいただき、感謝だにん！

次回もよろしくだにん♪

問題なく使用されている時の職員と利用者さまの普段の関わりかたをみってみる。トイレ内の環境を見なおしてみる。

その行為に慌てる事なく冷静に対応する。構って欲しい反応もあると思うので気持ちを察し寄りそう。



他職員間で問題を共有し、利用者のその行動に至った原因をアセスメントをする。また、利用者とコミュニケーションをとり相手の思いを傾聴する。



## 今回のお悩み

同僚にその日の気分や勤務によって機嫌の良し悪しがあり、機嫌が悪い時は挨拶もしません。かと思えば、そのすぐ後にニコニコと話しかけてきたりします。良い支援をして下さるところもあるのですが、機嫌が悪くなられても嫌だから…と業務を振り分けることを躊躇することもあります。みなさんはどのように対処・対応しますか？

😊 つい周りが振り回されてしまいますよね。わかります。私なら、まずは自分は常に挨拶を続けます。こちらは相手の感情に振り回されず、ブレずにこやかに応答し、それを続けながら業務は平等に振り分けます。それで文句を言われれば話し合えるチャンスなので、その人の思いや考えを聞いて話し合っていきたいと思います。文句を言わずに業務をやってくれるなら、それはそれで大変ありがたいことなので感謝を伝えます。その人を特別扱いしない(苦手扱いしない)方が、良いかなと思います。「機嫌が悪くなると嫌だ」との思いは、すごくよくわかります。しかし、その思いはほかの人にも伝わりますし、業務の不平等感はチームの不和に繋がる気がします。個人的には、チーム内に不平等感が出てくることを最も懸念します。まずは口角を上げて笑顔で接し、自分の感情をマネジメントする。まさに今日の研修ですね！

😊 相手からの挨拶がなくても挨拶は続ける。業務の片寄りがないなら、振り分けるし、その方やそれ以外の方の得意なところからバランス良く割り振ってみても良いかも…

😊 まずは自分がいさつを、良い支援を頂いた時には感謝を、また上司に報告、第三者からの評価もしてあげる。

😊 あいさつが返ってこなくても変わらずあいさつをします。業務をしてくれたらありがたうと感謝の言葉を言います。機嫌が悪そうな時はあえて話しかけず、話してくれるのを待ちます。

😊 本日の件を踏まえて、まず、自分のその方への想いや姿勢を見つめなおし、挨拶が返ってこなくても自分から毎日挨拶をすることから始めてはいかがでしょうか。

😊 まず、あいさつから声かけさせていただき、共に1日よろしく願いしますと話かけてから業務にあたる。

😊 こちら側が勝手に当人の機嫌を決めつけてしまっている可能性があるなので、とりあえず朝一に会ったら笑顔であいさつして一言交わす(元気ですか等声をかける)

😊 まずは、笑顔で朝一番に挨拶をし続ける

😊 笑顔で接する事



## 今回のお悩み

同僚にその日の気分や勤務によって機嫌の良し悪しがあり、機嫌が悪い時は挨拶もしません。かと思えば、そのすぐ後にニコニコと話しかけてきたりします。良い支援をして下さるところもあるのですが、機嫌が悪くなられても嫌だから…と業務を振り分けることを躊躇することもあります。みなさんはどのように対処・対応しますか？

- ☹ 私自身その立場に立てば関わらないようにして、自分の仕事をしっかりやってやり過ぎたいです。本当はいけないことですが、相手の気持ち次第なので。
- ☹ 機嫌が悪くても気にしない、機嫌が悪くなるからといって業務を振り分けることは他の職員にとってはマイナス、よけいにその人が悪く言われるきっかけにもなりかねない、気にしないのが一番の対処かなと思いました。
- ☹ 同じような職員がいました。他の職員と同じ様に業務を振り分けていいと思います。それが仕事と割り切って。
- ☹ 相手の感情にこちらがふりまわされる必要はないと思うので、自分のやるべきことはやる。
- ☹ いつでも同じ対応をころがけます。自分だって機嫌の悪くなる日もありますが、個人の事ですので、表面にはださないようころがけてます。話を聞けるなら、聞きたいです。
- ☹ そのような環境の中で勤務しています。機嫌がすぐれないであろうと察した時は利用者さんに影響のない範囲で距離をおいています。気にしていたら仕事が滞り、利用者さんに迷惑がかかってしまいます。
- ☹ 私の職場にもいますが、いちいち相手に合わせて気分を変えないために、信頼できる仲間と情報交換したりしています。
- ☹ 相手の機嫌が良くても悪くても、言動に動じずに他の職員への態度と同様に接する。それを相手が動じない相手として、諦めるまで続ける。
- ☹ そういう人だからと割り切り、こちらは淡々と接する。
- ☹ 私は自分の仕事をもくもくとこなしていただけます。
- ☹ 近すぎず遠すぎずの距離感で、感情移入しすぎないように心掛ける。
- ☹ 仕事は仕事なので機嫌が悪くなくても必要な業務は振り分ける。
- ☹ 敢えて関わらない。見守る。相手が話したいと思ったときに話を聞く。
- ☹ 機嫌が悪くなれば個別対応します。仕事の振り分けは他の人と同じように行います。
- ☹ その同僚に左右されない対応をする。
- ☹ 臨機応変に対応していく。
- ☹ スルーします。

私は気にせず  
仕事に集中  
します





## 今回のお悩み

同僚にその日の気分や勤務によって機嫌の良し悪しがあり、機嫌が悪い時は挨拶もしません。かと思えば、そのすぐ後にニコニコと話しかけてきたりします。良い支援をして下さるところもあるのですが、機嫌が悪くなられても嫌だから…と業務を振り分けることを躊躇することもあります。みなさんはどのように対処・対応しますか？

☹️ その方に気分のムラがあるのであれば、まず直属の上司へ相談し対応してもらおう。仕事のやりずらさを伝える。もしかしたら、当の本人は「自分に気分のムラがある」事に気づいてないのかも…。もしくは自分の心に余裕が持てず、つらい思いをしているかもしれないので、何が原因で機嫌が悪いのかさぐってみては？ただプライベートな事でイライラしているなら、「それはダメな事」である事を上司から話してもらおう。

☹️ 挨拶しない事は良くありません。挨拶する様にはっきりと注意すべきだと思います。感謝を感情を持った人間です。日々違いますが、周囲に影響をおよぼしていること、業務にも影響している事を注意・指導を上司がすべき。

☹️ 問題の同僚とコミュニケーションをよくとるようにする。自分でとるのが難しければ、得意な人や上司に話をしてもらおうというの。

☹️ 上司に内容を報告する。自分で対処、対応すると今以上にこじれてしまうと思う。機嫌が悪いと挨拶をしない時はほとんど上司の不在時にあると思うので、現場をおさえてもらいすぐに指導してもらおう。

☹️ 上司に相談、なぜ、機嫌のよしあしがあるのか理解したい。



私なら...  
話を聞いたり、相談にのります



😊 体調を気遣う声かけをして、仕事を頼む。

😊 機嫌が悪くなる原因を聞き出す。それをふまえて対応する。働いている時、機嫌が悪くなるのには注意していかなくては行けないが、不満など聞いた上で注意していく。

😊 最近どう？体調はえらくない？とさりげなく話しかけて悩みを聞き出す。

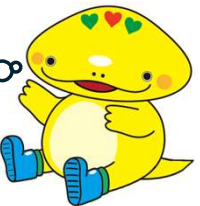
😊 業務は振り分けます。仕事ですから。でも、振り分けるまでに時間をかけた準備が必要です。その方に気持ちよく業務を担っていただけるような関係づくりを地道に行う必要があります。私はそれを一人で行うのはしんどいし、決して上手でもないの、仲間を作り、打ち合わせしながら雰囲気づくり関係づくりをしていきます。

😊 その方と自分の思いを言う事と、相手の思いを聞く時間を設ける。話を聞く時は、相手の思いを考え、相手の立場に立って話を聞く。

😊 同僚がなぜ機嫌が悪いのかを探り、どうすれば解決できるのかを考える。

😊 面談して相手の話を聞く

たくさんのアドバイス、  
ありがとうございました  
次回もよろしくね～



## 今回のお悩み

おしゃべり好きなご利用者様だとなかなか業務がはかどりません。かといって、さっさとやるべきことだけをこなしていくわけにもいかず、悩んでいます。上手にお話を聞いてあげつつ、効率のよい作業を行うコツなどを知りたいです。



毎日、自分の仕事についても利用者様に話してみる。仕事に戻れるようなきっかけを作りつつ「頑張ってくるね！行ってきます！」と言われたら悪い気はしないと思います。



私の事業所にもこういう方がおりますが、途中でスタッフが席を立ち、話が長くならない様にしております。

他入所者様との交流の場を設けるようにして、その間は業務を行う。



話す時間を別で設ける。話をしながらできるような作業・業務なら話ながら行う。



お話をしながら行える作業をする。それ以外の作業にかかる時間を考えつつ、メリハリをつけて別のスタッフと交代する。

利用者に関われる時、「何分（何時まで）話したら離れるね」と具体的に伝える。

一緒にとりな  
り  
で  
仕  
事  
し  
話  
を  
き  
く。



## 今回のお悩み

おしゃべり好きなご利用者様だとなかなか業務がはかどりません。かといって、さっさとやるべきことだけをこなしていくわけにもいかず、悩んでいます。上手にお話を聞いてあげつつ、効率のよい作業を行うコツなどを知りたいです。



理由をはっきりと伝え少し待ってもらう。

相槌をうちながら聞く、または業務後にお話を聞いてあげる、など。

代わりに別の職員に話相手をしてもらうとか？

何時から何時までは話す時間でという感じで時間を明確にして伝える。



リハビリがてら一緒にやる。

正直に「今からやらなければいけないことがあるので、またあとでお話し聞かせて下さい」とお伝えする。



利用者さんに「この時間まで話聴くよ」と時間を決めることや「この後やらなあかんことがあるで」と素直に伝えることが必要であると考え、また、聴けなかった分埋め合わせする。

タオルたたみなど、一緒にできそうな軽作業を一緒にする、またはお願いします。

優しい声かけをする



他職員を頼る！！



私は正直に言います。ある程度お話を聞いた後「ごめんなさい、話し聞きたいけどまだ仕事があって…」と伝えるとたいいていの方は「いいよ、行って、行って」とおっしゃって下さいます。ごまかしてその場を離れるのではなく、理由をしっかり伝えれば失礼にならないと思います。

## 今回のお悩み

おしゃべり好きなご利用者様だとなかなか業務がはかどりません。かといって、さっさとやるべきことだけをこなしていくわけにもいかず、悩んでいます。上手にお話を聞いてあげつつ、効率のよい作業を行うコツなどを知りたいです。



一緒にとなりで仕事し話をきく。

時間を決める「〇時～〇時にお話ししましょう」のような形にする。



ご利用者と共通の話題を見つけたり、何か一緒に作業をしたりと業務をしながらでも行う。

話を聞いてあげつつ、利用者様がこれから先にやるべきこと（トイレへ入ることや洗面）をやってない場合は声かけをして自分でやっていただくようにする。

事前に話せる時間を決め、伝えておく。「5分間なら話せる」とか。



私も悩んでいます、でも丁寧にできるだけ接したい気持ちが勝り、仕事を遅らせがちになっています。

作業中ということはお仕事と伝える、休憩中にお話を聞く。

時間を決めて話をしたりしてみてくださいはどうか。



お話を視線を合わせ聞きながらも、手は動かすことをしてみるのはいかがでしょうか。

アドバイスコメント、参考になったかな？  
次回のお悩み相談コーナーにも  
ご協力をお願いします



## 今回のお悩み

「私なんていないほうがいいんだわ」とか「もう生きていても…」とネガティブなことをおっしゃるご利用者様にはどのようなお声かけをしたらいいのか、アドバイスをお願いします。

### 皆様からいただいた 声掛け事例集

誰でも生きているという事には意味がありますよ

そんなことを言われると私が悲しいよ

あなたにはげまされている人もいますよ

悲しむ方がたくさんいます。私も含めて…

そんな事ないですよ、いままで一生懸命仕事してきたんでしょ、これからはその分ご褒美だと思ってゆっくり過ごして下さい。

そんな風に言わないで、寂しいから、私たちは、〇〇さんの事頼りにしてるのよ、やってほしいことがたくさんあるし、分からない事で聞きたいことがあるから、回答お願いしますね

生きていたら皆と沢山お話しも出来るし、楽しい事もいっぱいあります

そんなことないですよ。大丈夫ですよ

人間誰でも役割がある。いなくていい人なんてこの世にいない。生きているだけでいい

私は〇〇さんにお会いすることができて、本当に良かったですよ。これからも元気な姿を見せてください

それはつらかったね、僕になにか出来る事ないかな

苦勞されてきたんですね。大変でしたね。そんなことおっしゃらずに私たちスタッフがついていますから安心して下さい、思っていること話して下さい

辛いことがいっぱいあったのですね。そういうふう思うことがあるんですね。今まで大変でしたね、いっぱい頑張ってきたんですね

そんなさみしいこと言わないで下さいね。少なくとも私はあなたがいないとさみしいですよ

## 今回のお悩み

「私なんていないほうがいいんだわ」とか「もう生きていても…」とネガティブなことをおっしゃるご利用者様にはどのようなお声かけをしたらいいのか、アドバイスをお願いします。



自分の事に対してネガティブな話が多い方だと、他の事や人に対しての事を聞くと良く言う事があるかと思えます。言葉に出すとその考えに陥りやすいので、効果的かもしれません

(学校では) その方を褒める、いいところを話す、発言を遠回しに否定する。(普段) お話を聞いてどうしたのかを問う(何を思っても口を出さず聞く) or そっとしておく(遠くで様子見をする、刺激してしまうこともあるので)

利用者様の話を聞き、寄り添うことから始めてはどうですか

皆様からいただいた  
対処方法

ネガティブな言葉に対して前向きな言葉を利用者様に言うことによって職員・家族がなごみ、一生懸命に仕事できるような声かけ、利用者様への気配り、目配り、心くばり、気付きが大事

ネガティブな発言をされる方は、寂しいさから来ることが多く感じます。意見を伝えるよりも、話を聞いてほしい欲求が強いようです。傾聴し、気にかけていることを伝えていきます

なぜそのようなお気持ちになるのかをお聞きできるならお話をきく。利用者さまの気持ちに寄り添う。

私はデイサービスで働いています。そこでもネガティブな事を言われる利用者様があります。私は「そんな事言わないで、そうなったらここにも来れないし、私達にも会えないのよ、楽しい事まだまだやろうよ」と話すと「あらホントだ、あなたに会いたいから…」と前向きになってくれました。

その人の楽しみを見つける。趣味、レク、楽しめることなど

笑顔をみせての対応、軽作業、軽い手伝いなど、自分の仕事に巻き込み、手伝ってもらい、そっちの会話をしていく。重度でも車椅子のままでもつれ歩いてみる

何故そう思うのか、傾聴する。気持ちを聞き共感した上で、自分はそうは思わない事、私は一緒にいて欲しいと思う事を伝える。

想いを傾聴し共鳴した後、どうしてそんな風に思うのかを尋ねてみる

すべてを聞きどうしてそう思う等も会話の中で傾聴してから、その方にいてほしいこと・居てうれしいこと伝える。本人さんが話しきって落ち着けば、できれば話題を変えたり場所を変えたりその話が長くなりすぎないように楽しい方向にもっていく



## 今回のお悩み

1番でも  
いいんじゃないかな...

**利用者さんで、入浴や配膳の順番などいつも1番でないと気が済まず怒り出すため、職員も利用者も腫物を扱うように対応している。新人職員など、気に入らないと本人や他利用者に悪口を言いふらすため、退職する職員もいるがどのように対応すればよいか。（認知症状はなし）**

- ・他利用者に影響がなければ一番に行っても良いと思います。また基本的に「悪口」に対しては間に受けず聞き流せばいいと思います。先輩職員がうまくフォローしてあげることが大切だと思います。
- ・順番は公平になるようにと決めているかもしれませんが、1番ではダメなのでしょうか。当施設にも待つことが苦手な利用者さんがいます。他の方には「ありがとうね」と言って1番にさせてもらっています。
- ・一番じゃないと気が済まないなら一番でやればいいんじゃないでしょうか。とってしまいますが、おそらくそれは実践していると思いますので、やりたいことはやっていただいて、こちらで応えられることは無理のない範囲で対応するしかないと思います。それよりも、新人職員さんのケアの方が大事ではないでしょうか。その利用者さんのせいで退職してしまうとのことですが、もっと新人職員さんとコミュニケーションをとって、あの利用者さんはそういう人であることを理解してもらって、気にしない、必要以上に関わらない（関わり方を分散させる）、別の楽しいことをみつける、愚痴をきく等で思い悩む必要がないことを知ってもらうことが大事だと思います。ただ、新人職員さんも同じように動物を扱うように対応してはループに入ってしまうので、誠実さは必要だと思います。
- ・配膳は一番最初に行う。・配膳時、同じテーブルの中では一番に出す。

- ・一番でないと気が済まないご利用者様には、可能な限り希望どおりの対応を行っています。気分を害して騒ぎ立て周りの環境が悪くなる事で、他のご利用者様が落ち着かなくなる方が、いっしょにリスクが高くなるからです。それでも、対応がうまくいかない様でしたら、ケアマネさんやご家族様に相談を行う等、チームで対策を考える事も必要に思います。
- ・支援方法がその職員によって異なるとトラブルの元となるので対応方法のマニュアル化。又、入浴の順番はカレンダーに記入し（ex月に1回1番で対応する等）目に見えるように対応すればよいのではないかと。食事も同様に週に1回1番に配膳するなどの日をカレンダーに記入すればよいのではないかと。

私は  
できるかぎり  
1番で対応  
します



## 今回のお悩み

私は利用者様にみんなが公平になるようお話しします

**利用者さんで、入浴や配膳の順番などいつも1番でないと気が済まず怒り出すため、職員も利用者も腫物を扱うように対応している。新人職員など、気に入らないと本人や他利用者に悪口を言いふらすため、退職する職員もいるがどのように対応すればよいか。（認知症状はなし）**

- ・一人の職員に集中しないように、対応する職員を代える。またあまりにも度が越している場合は、上司（施設長）から話をしてもらおう。
- ・認知症はないとのことなので、上席者が本人さんとよく話し合うことが大切なのではないかと思えます。本人さんの思いを受け止めつつ、こちらの困り感も伝えて理解し合えるといいですね
- ・利用者さんとコミュニケーションを図り仲良くなり一番にできないことを理解してもらおう。職員間で情報共有してこの人はこういう人と理解して気にしない。なぜ怒るのか原因をみんなで考えてみる。
- ・上席者数名と担当職員、利用者で懇談の機会を持つ
- ・何で、1番じゃないと気に入らないのか？原因があるのでは？ その方に寄りよって話をお聞きする事はできないでしょうか？

- ・入浴時間迄、本人の興味のあることで気をそらしてみる
- ・行動を制限してしまうことは本人のストレスになってしまうと思います。公平性を保つならくじ引きをしてもらってはいかがでしょうか？くじを引く行為が一番にして、入浴、配膳は引かれた番号を待ってもらいます。くじを引いて一喜一憂する楽しみを生活に組み込まれてみてはどうですか？
- ・他利用者や職員が多数集まって、集会のようなものを開き、全員で約束事を決める。
- ・他利用者と違う日に入浴することで、順番を気にしなくなるかな。職員の負担も増えると思いますが。
- ・利用者の成育歴を調べ、他職員が変わり対応する。

- ・平等性に欠けるのであれば意地でも折れずにこちらの行動を通す。利用者が諦めるまで。
- ・入浴の入る順番の表を作成する。
- ・職員が腫物を扱うように接すると利用者様も真似をすることがあるので、誠実に支援する。
- ・利用者の成育歴を調べ、他職員が変わり対応する。
- ・職員皆が一貫性のある対応をする

私はみんな公平になるよう対処します



とってもたくさんのアドバイスコメント、ありがとうございました。  
みなさんからいただいたコメントを日々の業務にいかしてね。  
次回のお悩み相談コーナーもお楽しみに～

私はみんなが公平になるよう対策を考えます





## 今回のお悩み

施設内で認知症を患っているご利用者様が他のご利用者様にお話しされた事を忘れてしまい、「言った」「言わなかった」と口喧嘩になってしまいました。ご病気のことを説明することも難しいですし、どのように対応するのが一番良いのか悩んでいます。



### 解決方法① メモをとる

日記など話したことを書き残す。

紙に書いて確認の名前、記入をしてもらう

言った、言わなかったではいつまでも終わらないので、大切な事などはメモ書きして渡します。証拠も残って良いと思います。

次からは言われたことをメモしてはっておくように提案する。今回についてはお互いに言っていない、言ったではなく和解する。

お互い距離をおいて一人一人とお話しをする。個別で話した内容をメモに残す

病気のことを説明し、どのような事をお話しされたか一緒に伺う。内容をかみくだき分かりやすいように説明し、必要であれば紙に書いてお渡りする。

違うことに意識を向けてもらうようにする。  
レクリエーションや散歩とか。

場所を移動し、お話しを聞き、落ち着いていただく

一旦離してそれぞれお話しを聞く。一人一人に話を聞き賛同する

感情をリセットするために、一時的に別々の場所ですぐず。  
散歩するなど気分転換を図る。お茶や水などを飲む。

### 解決方法② 場所を変えます



### 解決方法③ 仲裁する

間に入りそれぞれの意見に応じた対応が必要。それでも口論になるのなら席を離すなどの対応も必要かと…

職員が間に入り、落ち着いたうえでもう一度ゆっくり話してもらう。

両者の話をゆったりと聞き、そのような気持ちになったことを受け入れ寄り添う。

どんな話だったのか職員と一緒にもう一度聞いてみると明るく提案するか、その話を関連づけた違う話題を出して場の空気を変えてみるのはどうでしょうか。

利用者同士で話を進めるのは難しいと思うので、第3者（職員）が話を傾聴し、2人の意見を聞いてお互いの病気（認知症）を難しいかもしれないが理解してもらう。

病状の理解は難しい面がありますが、離す時間をもったり職員が間に入ることを増やすことかと思います。その都度その都度の傾聴と家族様への情報提供は必要だと思います。

双方の話しを聞き、それぞれの利用者さんと1対1で話す。相手の方には私の方からお伝えしますと伝え、これ以上水かけ論にならないように努める。

家族も介入し、支援に入り今後の方針を練っていく。

職員が話している姿を見ていたら「話してましたよ!」と伝える。

## 今回のお悩み

一緒に  
(みんな  
で)考え  
よう!



部下のミスや不適切な行為などを注意指導するが、後日「〇〇さんに怒られた。」とされています。注意指導の際は声のトーンや言い方も配慮して話しているが、重要な事なので笑顔でニコニコして注意するわけにもいきません。弱めに話しても伝わりません。どう対応したらよいのでしょうか？

- ・まずは本人が原因やどのような所に問題意識を持っているのかを、職場内や職場外（カフェ、外食等）を使って聞いてみる。
- ・指導内容がわからないが、ダメだったことだけを伝えるのではなく、本人に振り返ってもらい、考えてもらい、どうだったのか、どうしたらよかったのかを気付いてもらう。
- ・なぜ注意するのかを前置きとして話し、理解してもらう事が必要と思います。
- ・自分が対応するときには、1対1ではなくもう1人の職員に間に入ってもらい、伝えた内容やそのときの様子に不適切なところが無かったかを確認してもらいフィードバックをしてもらうようにしています。また、それらを伝える側の職員間で共有します。
- ・注意は大事だと思うが、その人と一緒に考えるのも大切だと思う。「この行動に対してこの方法はどうか」と聞いたりしていく。全体で考える場として事例として考えてみる。
- ・施設長にその人との時間を作ってもらって話してもらう。その内容が支援のことならばその行為と同じような議題を取り上げてグループワークを行い全体で深めていく。
- ・何がダメだったのか説明し、不適切であることを理解しているか確認し、正しい方法や言葉を一緒に考える。
- ・何が悪かったかを考えてもらい、どうしたら良かったか説明する。
- ・伝える方法を考えてみる。今一度理由を聞いてみて一緒に考えてみる。
- ・当事者の部下と話し合いをします。どうしてそうなってしまったかを聞き、いつもの〇〇さんらしくないよ、体調悪かったの？ こうした方が良かったんじゃない？と指導して次からは気を付けてね、期待しているから。とはげましています。
- ・本人から答え（何がいけなかったのか）が出せる聞き方をしてみてはどうか。





## 私はめげずに指導します

- ・注意指導はきちんとしなければならないので、強めにきちんと話すべき。その後フォローの言葉を加え後味を悪くしないようにする。「一緒に頑張っていこう」などで終わる。
- ・感情的に話さなければ大丈夫だと思う。しっかり根拠を持って伝えれば良いと思う。正直「〇〇さんに怒られた」と言われても指導する立場なら仕方がないと思う。
- ・もう一度チャレンジしてみてください。
- ・「〇〇さんに怒られた」と話しているという事は、相手に不適切な事が伝わっていると思います。周囲からの苦情や意見もあると思います。見過ごせない案件や組織として注意すべき事は理解するまで伝え続けるしかないと思います。
- ・注意指導の仕方よりも、本人の注意指導に対する理解度が重要だと思います。本人との関係性によって対応の仕方も変わってくると思います。根気と忍耐、諦めない気持ちをもって対応。
- ・私の場合、私（女性）が年上の男性に注意をしなければいけない時があります。相手は素直に聞き入れることが難しい場合があります。言わないで済むことでないので、冷静に対応するように努めています。
- ・最初からそのことに対してこちらから指摘するのではなく、どうして、何がいけなかったと思うのか、相手のはなしを聞いた上で指導すれば「怒られた」という気持ちは少し薄れるのかと思います。
- ・良い所、出来ている所をほめてから注意する所を「こうすればいいよ」と「こうすれば良かったね」とアドバイスする。
- ・怒られたという感想を持つのは受け手側の自由。そのミスが以降改善されていけば良いのではないか。対応はこのままで良いと思う。
- ・堂々と指導すれば良い。
- ・日頃のコミュニケーションを部下としっかり行い、ほめるところはほめる、注意とほめることのバランスに気を付けて対応してみる。
- ・注意することを上司に伝えてから、本人に伝える。注意を「怒られた」ととらえられてしまった場合は上司からフォローをしてもらうと良いと思います。相手が変わると受け入れられることもあります。
- ・べつに怒られたと思ってもらっても私は気になりません。頭ごなしに物を言っていないのであれば物のとり方は人それぞれあります。その方に一言、今からあなたに指導させてもらうよ！って言っても良いかも…
- ・よくあることです。それにめげずに伝えていくしかないと思います。その人にとって分かりやすい伝え方、個人の注意ではなく施設として不適切な行為に対する研修をするなど、全体として取り組むことも大事だと思います。



## 今回のお悩み

ある利用者様で日中何もしないで、レクもそんなに気がない、早く迎えに来てほしいと思っている方がいらっしゃいます。楽しく過ごしていただくにはどうしたらいいでしょうか。

「家庭の味」や「おふくろの味」を覚えている方は多く存在されると思います。昔の思い出や家族の思い出などを話し合い「食」を通じてなつかしい料理会などを開くのはどうでしょうか？あるいは地域の思い出の食べ物も良いかもしれません。食べる事は人生において大切なことなので。男性・女性関係なく出来ると思います。



本人のやりたい事をする。好きな事がありますか？色々試して楽しいものを見つけるのは？ゲーム。麻雀、将棋、囲碁、パソコン。何でもいいのでやってもらう。

好きな物、分野の動画を一人で見てもらうと同じ方が寄ってきて…



その方の趣味に合わせたレクを行う

無理に何かをして頂かなくても良いのではないかな？そっとしておく事がその人にとって楽な事であるのでは？



コミュニケーションをとり、好きな事、興味のある事等を聞き出す。

他人と関わることが好きではないかと思いますが、まずは職員との会話を楽しんでもらうというのはどうでしょう。

女性職員と話すのが好きとか、男同士で他愛のない話をするのが好きとか、些細なことでもいいから好きな事を理解し、ここに来れば好きな事が待っているとってもらう。家にはない刺激がいい。

利用者様の今やりたいことを聞く。利用者様の日頃の様子や行動を伺いながら見つけていく。

利用者様が何に興味があるかを調べ、その興味・関心をレクでなく個人でも良いのでやってみる。

ご家族よりその方が好きなことなど聞き取り、本人に何かしたいことは無いか聞き取り実践。

まずは利用者さんの好きなことや興味がある事を知り、そこを切り口にして日中活動に取り入れられるものを考えてみるのはどうですか？

その方の背景を知る事から始める。昔は何をしていたのか？職員から話しかける事も大切かと思えます。

その利用者様の趣味や好きなことを本人や家族から情報収集する。どんな人生を歩んできて、どんな性格なのか把握する。

その方の生活歴を調べどんな事に興味があるのか調べる。そこから何か解決の糸口が見つかるかもしれないし、話題作りにもなると思います。1人が好きな方なら静かに過ごせる環境を整えたり、話しをするのが苦手じゃないならその方の話を聞いて肯定し信頼を得ることができれば事業所様の施設が居心地のいい場所になるのではないのでしょうか？

自分の考えや施設の方針を無理に押し付けるのは良くない。ご本人から参加したいと言われるまで、声掛け程度に留めるのが良いと思う。楽しいかどうかは、主観的な問題です。

利用者様は何に幸福感を感じて、日中どう過ごしたいのかを知る事が大切だと思いました。利用者さんの変化をモニタリングして、対応に繋げて支援しています。職員同士の利用者情報共有を活用。



アドバイスコメントは参考になったかな？

いろいろな意見を日々のお仕事に活用して下さいね

