

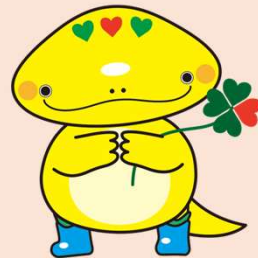


岐阜県福祉人材総合支援センター監修



とものにんのお悩み相談 アドバイスコメント集

ご利用者さまのお悩み編



社会福祉法人
岐阜県社会福祉協議会



はじめに



この冊子は、令和5年度・令和6年度に開催した岐阜県福祉人材総合支援センター主催の研修会で、受講者の皆さまからいただいたアドバイスコメントを集約したものです。

令和2年度から新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、ソーシャルディスタンスが実施され、研修会での受講者同士の交流が難しくなりました。

そこで、当センターではコロナ禍の状況でも情報共有が出来る方法を模索し、受講者の皆さまにご協力いただいて毎回研修会の最後に一つの「お悩み」を提示し、皆さまから「アドバイスコメント」をいただいて共有することで、受講者同士の交流に繋げようと企画させていただきました。

おかげさまで日々の業務にも参考となる「アドバイスコメント」が多数寄せられました。本会のホームページ等にも順次掲載させていただいておりましたが、直接皆さまにお届けできるようこのような冊子にまとめさせていただきました。











ぜひこの冊子をお手元に置き、日々の業務に活かしていただけますことを願っております。なお、「アドバイスコメント」をお寄せいただいた方、お尋ねしたい「お悩み」をお寄せいただいた方にこの場を借りてお礼申し上げます。











これからも当センターの研修事業をよろしく願いいたします。

令和7年3月末日

人材センター 研修担当一同

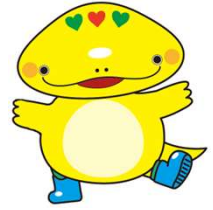
〈目次〉

-  あるご利用者様が人の好き嫌いが激しく、座る場所など細かく注文してきます・・・ P4～
-  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 P6～
-  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・・・ P8～
-  おしゃべり好きなお利用者様だとなかなか業務がはかどりません P11～
-  お歳も90代で1人で暮らしていて家族も身寄りもない方を施設に入所していただきたいが・・・ P14～
-  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 P17～
-  作業中・行動中、お話しが止まらない人がいます P22～
-  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・・・ P24～
-  自分がして欲しいことを主張される利用者様がいるが・・・ P26～
-  「自分は元気だから、手助けはいりません!」という方や・・・ P28～
-  知らないうちに他の利用者様に薬を渡してしまわれる利用者様がいます P31～
-  体調について相談をされ意見を求められるが・・・ P35～
-  男性職員好きで、女性職員には暴力・暴言をされる女性利用者がみえます P36～
-  デイサービスの利用者様で、来所される際に失禁状態でご利用されます P39～
-  デイ利用の男性利用者で乗車時はスムーズですが、降車時なかなか手ごわく時間がかかる P43～

-  夏・冬関係なく服を着込んでいる人がいます P46～
-  認知症がありプライドが高い女性。スタッフや他利用者を犯人扱い（被害妄想）が酷い P48～
-  認知症で、難聴もある利用者様に・・・ P51～
-  普段はふつうに話してくれますが、食事やお風呂の時、声掛けをすると「やだ」と言って部屋にこもってしまう人がいらっしゃいます P52～
-  訪問に伺った際に、物をとられたと訴えられるご利用者様がみえます P54～
-  みんなに注目されたくて、大きな声を出したり机をたたいたり・・・ P56～
-  利用者から卑猥な言葉を言われたり、胸をつかまれるなどセクハラを受けた P57～
-  利用者さまが機嫌悪く怒って見える時の声かけの仕方が知りたいです P61～
-  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 P62～
-  「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・・・ P65～



ともしんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

あるご利用者様が人の好き嫌いが激しく、座る場所など細かく注文してきます。毎回ご希望通りになるとは限らないので気に入らない時などは職員にきつく当たってきたいします。このような自分勝手なご利用者様の対応に振り回されて困っています。どう対応したらよいでしょうか。

ご利用者様が認知的な障がいによるものなのかどうかによってもアプローチの方法は異なるとは思いますが、いずれにしてもご利用者様は何らかの理由で苦痛を感じているからそのように訴えているということを受けとめることが大切だと思います。理由にならない理由かも知れませんが、希望に添えない事がある現状にあっても、気に入らない事を否定せずに聞き、寄り添ってみてはどうでしょうか。理解を示してくれる相手にはきつくあたるという反応が軽減するかも知れないと思います。

話しやすいスタッフがいたらどこか席に座っていただき、普段な日常会話を少し時間をかけて会話をしその方と気持ちを沈め再度座る場所やその方にあった話し方で説明をしたら良い道へ行くのではないのでしょうか。実際そのような場面をみてアドバイスをいただいた例であります。

同じところの場所は出来ないかもとあらかじめ説明し、それでも聞いてもらえない時はいくつかの席の候補を準備して選んでいただくようにしてはどうですか。もし座っていて変わりたいなど言われることがあればまた同じように選択肢を準備してみるといいかと思います

どのような状況であれば、この利用者さんが良いのかを傾聴したり、観察してみたうえで、〇〇さんは△△であったら、安心できますか？いかがですか？とこちらからリクエストを予想して、代弁できるようになると振り回される側ではなくなるのかも。

私たちは、まずは利用者様の席はそのまま、隣方を色々変えてみたり、気の合う方がいれば、その方を隣で、一つ席をずらしてみるなどしています。後は、お話を聞いて対応を職員で話し合います。



その方の気に入らない理由についてゆっくり話を聞いたり、不安な部分やイヤな場面について聞いて、改善策を提示したり、本人にとっての改善策を聞いてみる。

ナラティブアプローチでコミュニケーションをとりながら、意思決定支援を重視しつつ、信頼関係の構築を図る。

話を聞き、裏に隠れている気持ちを理解できると解決の糸口になるのではないかと思います。

この方の座る場所をいくつか決めておいて、その場所にはいつでも座れるような環境を作っておくというのはいかがでしょうか。

何回かは希望通りに設定し、毎回希望をきくことは難しいから「この日だけはこの席でお願いします」というようにきちんとお話しをし、お願いをする。

私なら毎日ご希望通りになるよう工夫します。利用者様にも協力して下さる方はいらっしゃると思います。希望通りにならなく手間がかかるなら、事前に手間をかけたほうがよいと思います。

名札を作り皆さんの座り場所を固定せずに日替わりにし平等にする。

たまには気分転換も良いですよ。今日はこちらの席で過ごしてみましようか。

他の利用者さんの希望も本人にも聞いてもらい、折り合いをつける。

席を決めてもらう→（その席）いちばんいい席に。

なぜそうなるのか、一度観察し会話対応する。

どうしてその席がいいのか理由を聞く



嫌いな相手と関わる時間をさりげなく作り、相手のことを知ることで気持ちに変化があるかもしれません。

私たちの施設でも同じ様な事例が割とあります。ご本人の要望ですので、聞き入れたい気持ちもありますが、要望を聞いてもらえないのも現状です。私達も教えて頂きたいです。

おっしゃるとおり「毎回希望通りになるとは限らない」です。利用者様の行動も支援者の「希望通りになるとは限らない」ですよ。

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聞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。好きな事はありますか？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みよう。

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と？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。

話し相手になる

他人と関わるのが好きではないかも知れませんが、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ます。職員同士の利用者情報共有を活用。



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なぜ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。

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、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。職場で他の職員方と相談し、対策を練ってみて、それでもよくならないのであれば、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。

利用者との関係性をよくしてはどうですか。もっと利用者と話し、なぜ?を解決してみたらどうでしょうか。

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…



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。

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言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試してみたらどうでしょうか。

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。

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。

時間をかけて傾聴して、理由を教えてください。

関わりが長い方はその職員が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?

声かけをしてみても利用者様がどんな思いかまずは聞いてみる。



他の職員がいる場合はその人
にお願いし、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聞いてもらう。
(なんであの職員の時だけは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
もありかなあと思います。

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
と向き合い問題解決を
していく。



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。

本当に嫌がらせなのか?他の職員の時はどうなのか。
もし、自分の時だけなら、他職員から見て、その利用者
に対する対応に問題がないかを客観的に見てもらう。し
ばらくはなるべく他職員に対応してもらい、冷却期間を
おくことで改善することもある。

自分に対する嫌がらせかとも思う
のに心当たりがあるのなら、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。

トイレ排泄時や見守り
を他の職員にかわっ
てもらう。

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。

床にペット
シートをし
いておく

トイレまでついてい
き、放尿しないよう
に声かけをする。

利用者さんに
一声かける。



その利用者とともに
向き合う。コミュニケー
ションをとる中で何が原因
だったのか探る。

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。

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し合ってみる。

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ませんが、もしくは、自分だけに訴えたい事があるかもしれません。

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、利用者とのコミュニケーションをとり相手の思いを傾聴する。



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♪



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。

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。



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



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。

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。



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。





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しを聞いてあげる、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、理由をしっかりと伝えれば失礼にならないと思います。



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。



ご利用様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、休憩中にお話しを聞く。

時間を決めて話をしたりしてみてくださいはどうか。



お話を目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。

話を聞いてあげつつ作業を行うか、また後でゆっくりお話しできる時間を伝え、待っていただく。

今回のお悩み

お歳も90代で1人で暮らしていて家族も身寄りもない方を施設に入所していただきたいが、この家を守らなくちゃならないと言われ困った事がある。

「これから一緒に考えていきましょうね」。

「おひとりですと家の中で転ばれて骨折されたりした時大変ですし、施設ですと一日中、夜も職員さんがいてすごく安心ですよ」と説明する。

「お家の事も心配ですが〇〇さんのお体も心配なので一度考えてもらえませんか、寒い季節、暑い時期など特に心配なので。」

「時々施設の職員は家に伺い様子を見てきますが、それでいかがでしょうか」と本人に聞いてみる。



「楽しい所へ行きませんか」と言ってみる。

よくその方の言葉を傾聴しよく話し合い「ご先祖様は家よりあなたを心配されていると思いますので」と伝えてあげると良いと思いました。

「お一人でご不便はございませんか？私達と一緒に考えてみませんか？」と声をかけてみる。

丁寧に説明してご本人に選んで頂くよう努めます。



まずどうして家を守らなくちゃならないのか理由を聞いた上で現実的な落としどころを察がしてみてもいいと思います。

この家を守らなきゃいけないという気持ちを聞く。

どういうお気持ちなのか本人のお気持ちや家を守りたい理由を傾聴する。そのうえで、ご本人の体調や状況、また今後起こりうることをお伝えし、施設入所について考えてもらう。

入所してもらいたいのは本人の意志ではなく事業所や職員の思いなので、命の危険がある状態ではないのであれば本人の意志を尊重すべきです。そのために必要な資源を活用することを考えることが支援だと思います。

地域包括支援センターに連絡する。
関わりをもって見守りを行う。

後見人制度の提案なども含め、
本人の意向に沿いつつ最善策を
模索する。

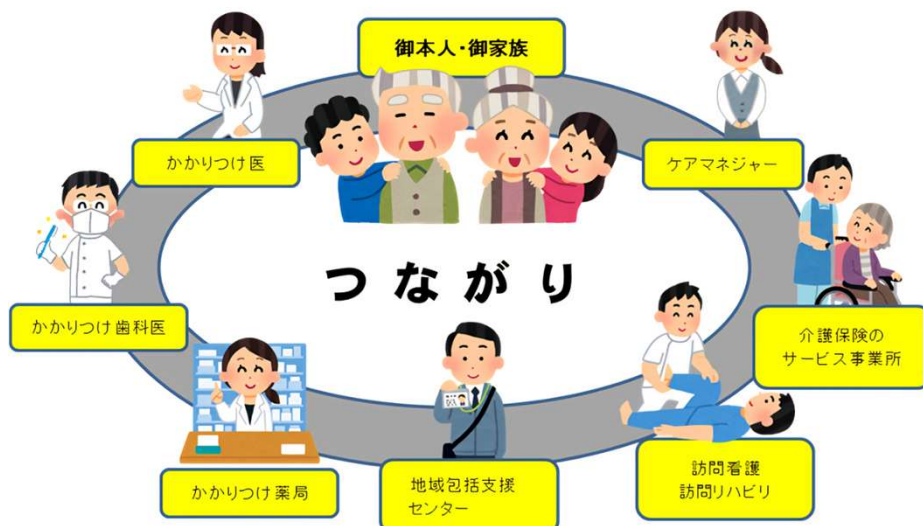
まず市町村に相談。

説得しても難しいのであれば、まずは本人ができる限り家で暮らせるように訪問看護等から始めていただき段階的に進めてみるといいと思います。

施設入所がベストなのだろうと思いますが、その方が独居生活できるラインを引いて、そのために在宅サービスを入れて細かく様子を見ていきギリギリまで生活させてあげられたらと思います。

施設入所がベストなのだろうと思いますが、その方が独居生活できるラインを引いて、そのために在宅サービスを入れて細かく様子を見ていきギリギリまで生活させてあげられたらと思います。

この文では、なぜ施設に入れたいのかかわからない。体調等に問題がないのならば、まずは訪問から始めて、必要ならばヘルパーを入れたり、地域の行事に参加を促したりするのがいいのでは？





デイサービスから始め、ショート、入所と少しずつ状況を見て進められてはいかがでしょうか。

元気なうちはデイサービスや訪問介護で様子を見ていく

「おひとりで大変な時もあると思うので、時々でいいので遊びに来て下さい」とショート利用から始めていただく。

まずはデイ、ショート等利用し、徐々に入所へ。また、病患等が分からない為、難しい。不便がないなら、在宅でもいいのでは？

緊急度、施設の方針にもよりますが、入所してもいつでも家に帰れることを話す。
また、むつかしいかもしれませんが職員や家の管理を代行してくれるサービスを介して家の状態をいつでも見れるようにし要望があった時に確認できるようにする。



不測の事態で発見が遅れたら、手遅れになり家も守れません。施設では職員が身の周りの世話をしますし、安心して生活出来ます。家は施設から見守りしてはどうですか？

施設で過ごすお部屋をなるべく過ごしてきた環境によせ、しばらく様子を見ていく。
それでも不安な様子ならお家の写真を用意し、今の状況を知ってもらう。

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
〈受け取る派〉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。「ありがとうございます。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。


私は
〈後で返す派〉です





 「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とうございます。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か決めておくとういことかと思ひます。（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ひます。）（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て注意が必要、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ひます）

 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ひます。相手の気持ちを満たしてあげることが私は大切だと思ひます。


 ありがとうと受け取り、利用者様のいない時に戻しておく。


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。

 ありがとうございます。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。


 「お心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、全くなりませんでした。


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）は自体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。


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いただ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。」

 「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。

 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とお話して、いつも心遣いありがとうございますと伝える。

 「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。」

今回のお悩みは…



作業中・行動中、お話しが止まらない人がいます。作業や行動の手がとまることはなく生産数がおちているわけではないですが、どのように伝えたら「メリハリ」を分かっていただけでしょうか。

いろいろな
伝え方を
紹介しますね



今何をする時間なのか？を説明する。「作業中」「行動中」はお話しをする時間ではないことを伝え、しゃべらずに作業、行動することができたらほめることをくり返して理解していただく

仕事は仕事、休み時間は休み時間と指導していく

他の方の集中力が途切れてしまうことはないのでしょうか？この時間は話さず作業を行うことを伝えてみてはいかがでしょうか？また、集中するため、個室にて作業する等も方法としていかがでしょうか？

時間を意識してもらい、「〇時までに～」というよう促してみたらどうでしょうか？

なぜ会話がしたいかその人の気持ちを聞く。聞いた上で共感していく。でも作業と話しをする時間は分けていこうと伝えていく。いきなり今は話す時間ではないと否定から入らないこと。

話ながらも作業や行動の手がとまることはなく生産数がおちていないことは、おおいに褒めてあげて、でも話されている中では作業の効率が上がらない人がいるんだということを伝えてみる

休憩時間に話を聞く。相手が満足するまで話してみる。生産が落ちていないなら注意しない。接客業務へ変更する。話し相手に迷惑が掛かる事を伝える。

例えばですが、業務中は音楽を流すことで「音楽が流れている間は仕事をしましょう」等伝えてみるのも一つの手かもしれません

自分の手が止まらなくても相手は集中出来ないかもしれないと伝える

私の生産数がおちる、私も話したいから10分集中しようと伝える



こんな方法
もあるんだ

伝えるだけでなく、集中できる環境を整えるのも有効ではないでしょうか？
(行動中は難しいかもしれませんが)

作業中以外にたくさんお話しする時間をつくってメリハリをつける

障害特性ならお話しをやめさせなくてもいいと思います

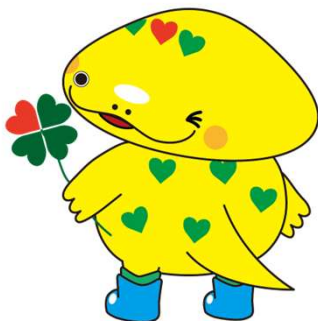
「他のお部屋掃除してきますね」とお伝えし、利用者様から離れる

数分～5分程度の小休憩を入れてメリハリを意識させてみては・・・

他の利用者の生産数が落ちている事を話し、協調性を身につけてもらう声掛けが必要だと思います

静かな環境であれば良いのではないかと。

みんなのアドバイス、
参考にしてね～



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たっても終わらないので、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しする。

解決方法 2：場所を変えます

場所を移動し、お話しを聞き、落ち着いていただく。

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。

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

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。





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。

今回のお悩みは…



自分がして欲しいことを主張される利用者様がいるが、その内容がころころと変わります。どのように対応したらいいでしょうか？



その都度話を傾聴し、できる事なら対応します



お話しをしっかりと聞く。利用者様の環境変化、体調変化等の情報を共有し、本当に何を目的としているかスタッフ間で検討する



納得されるまで傾聴します。そのご利用者様との関係性もありますが違う話に変えられそうなら話を変えます

傾聴します



傾聴し、何を望んでいるのかを明確化します



一つ一つゆっくりと話しを聞いて何をしてほしいのか聞き出します

何をしたいのかをとにかく否定せず聞きます



都度傾聴し同意します。本当に何か言いたいのか、利用者様が納得できるまで話します



その利用者様もその時その時に思うことが違うのはあたりまえだと思うので、できるだけ話をお聞きしたいです



主張される事全部、とりあえず聞き、反応をみる。その中で反応が良かった事について対応する



支援内容に沿ったことなら相談してやります



ケアマネさんと相談し、本当に必要な支援かどうか、検討してから本人に説明します

とことん出来る範囲
でつき合ってみます

出来るだけ 対応します

できるだけ本人の
希望通りの対応を
します



ころころ変わる内容を受け入れ、その都度対応していきます



文字を書いてもらう、もしくは職員が書き見比べながら1個ずつ
対応。他利用者介助もあるため1時間に1個ずつなど時間での対
応も考えます。

声かけにて状況を見ながら判断、対応します

話を聞いてどう話しかけていくかスタッフ全員
に周知します（主張の内容を記録に残す）

集中できることをやってもらう。
昔話を聞く

その都度 対応します



一つずつ聞いて対応してみます

出来ることはできる、出来ない事はできないと
はっきりと対応しつづける



できることはやる、出来ないことはちゃんと断る

余りつきつめるともっと混乱される事もあり、ほどほどにします

データを取り、本当は何がして欲しいのか検証します。
ただ相手になってほしいだけかもしれない。コミュニ
ケーションを深めて本人をよく知るようにします。



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、そのようなり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。



本人様に寄り添う。聞いてあげる事が大切だと思います。



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に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。





しっかりと話をしてみても情報を引き出す。「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。

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ら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。

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。



温かく見守る



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

じっくり話を聞かせて頂く。日にちが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うことは、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。



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。

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いただきと話しかけてみる。



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。



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。

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。



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。



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。



手助けがいりません、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。

今回のお悩みは…



知らないうちに他の利用者様に薬を渡してしまわれる利用者様があります。プライドの高い利用者様なのでどういうふうに声掛けしたらよいのでしょうか？



いろんな声掛けの
仕方をご紹介しますね



特別に先生から出して
いただいたお薬です
(飲んでいただけるまで目を
離さないといいと思います)

他の利用者様にあげてしまうと
ご自分の分がなくなってしま
いますよ。他の利用者様はご自身
の分があるので、あげなくても
大丈夫ですよ



ありがとうございます。私も確認したいので、
一緒に配らせて頂けませんか。これからも一緒
に配りたいので、私がお来るまで待って頂けま
せんか、お願いします (その行為自体が利用者自身が役
に立ちたい現れだと思うので、感謝してあげてほしい)



おわかりだとは思いますが、薬は色々な作用がありますよね？
他の方にも合う合わないがありますから。知らずに飲んでし
まう方がみえると〇〇さんにもご迷惑をかけるので。お薬
を他の方に渡してしまうと、せっかくの好意が・・・

(他の方の体調の心配を下さったことの感謝を伝えて、)もしかしたら他の方には合わない薬もあるので、スタッフに相談して下さいと嬉しいです



〇〇様、いつもお手伝いしていただきありがとうございます。お薬は職員と共に確認しあい飲みたいと思いますので、その時までお待ちいただけますでしょうか



他の利用者様は自分で自分の薬を持ってきて飲みたいそうです。ご本人様に自身でやらせてあげてはいただけませんか？



その人の体調にあった薬を処方されているので、間違って飲むと異変を起こしかねないので、渡さないで下さいね

〇〇さんはご自分のことはご自分で出来るのですが、〇〇さんの薬を他の人に渡してしまうと間違えてしまうので、ご自分で持っていてください (ご自分の薬を他の利用者様に渡した時)











〇〇さんありがとうございます。私達も確認したいので渡す前にみせてもらえますか (他の方の薬をAさんが渡した時)



その薬、とても良い薬で、職員も欲しいから、職員に渡してもらえませんか















施設対応の仕方を見直します

-  まずは、他利用者様から薬を返していただく。その後、利用者様と共に日付・名前・いつの薬なのかと本人様の薬であることを確認する。その後服薬した所まで確認する。
-  薬を渡してその場で飲んでいただくか、他の利用者様と同じタイミングで飲んでもらうか、他の方も飲むので、一緒に今飲みましょうとうながす。
-  背景がよくわからないので何とも言えませんが、薬の管理は本人ではなく施設側が行うべきではないでしょうか。認知が入っているとして、他人に渡してしまうと自身の病気が治らない事を説明して薬を取り上げるべきと考えます。
-  時間帯をずらすことや本人様の様子を伺い、機嫌のよい時などに声をかけてみます。薬は病状によっては誤薬による死亡、急変もありえるため、細心の注意をはらって行います。他の方の手に渡ってしまうのであれば薬は渡さず他職種への相談も必要です。
-  薬は職員が管理させていただき、服薬時は飲み込めたかの確認をしっかりと行う。
-  関係性ができているかによりますが中身のかえた(中はラムネなど)物を提供し尊重したりまたはこちらから一緒に本来飲んで頂くものをのんでもらう。あまりに対応できないときはフロアを離す。
-  まとめて利用者様に渡すのではなく、渡すタイミングと管理を怠らないように常に心掛ける。
-  職員と一緒に薬を渡しましょう。と声掛けをし、職員のチェックを入れ、本人のプライドも保つ。



ご理解いただくよう 説明します

-  内服してもらうタイミングや確認等をしたい事を伝え理解してもらう。
-  薬の副作用やまちがった薬をのんでしまったらどうなるのか説明し、理解して頂く。
-  好意で渡されたことに関してはとてもありがたいとお礼を申し上げる。その上で職員が渡さない旨をお伝えして協力して頂く。または誰に薬を渡したか、職員が把握してないといけないことをお伝えする。
-  みんなの前で声かけするのではなく、1対1の場所で服薬の必要性を伝えてみるか、みんなと一緒に誤薬をした場合どうなるのかの動画（YouTube等）を見せ、関節的にその利用者様に伝えていくのも手かもしれません。
-  心配しての行動のためありがたいと感謝の気持ちを伝えつつ、薬を服用した場合のリスク等分かりやすく伝える。
-  他の方がいないところで丁寧に「薬を渡してはいけない」事を伝える。
-  その薬は〇〇様のためだけの薬で、他の方が飲んでしまうと△△△になってしまう可能性があるのだからあげてはダメですよと何度も説明する。
-  プライドが高い方は特に介護から声掛けするよりDrからお話しただいたらいと思います。時には預かりにする必要ありだと思えます。
-  個々それぞれの薬の作用が違うこと。その方の飲むタイミングが（誤嚥しないために）あること。命の危険性があることを利用者様が理解しやすい言葉でお伝えする。
-  理由を理解いただけるなら副作用について話してみる。ソファなど服用の時だけ席を移動してもらう。
-  薬を内服時に確実に服薬したか見守る。他の利用者様にどうして薬を渡してしまうのか、一度理由を聞き、何故ダメなのかしっかりと返答をします。あいまいに返答することが一番ダメだと。
-  薬を他利用者様に渡してしまうことの危険さを説明し、職員に声をかけてほしいことをお伝えする。

今回のお悩みは…



体調について相談をされ意見を求められるが、「あなたには私の事(気持ち)何もわからんやろ」と言われる方に対しどのように声掛けしたらいいかおしえてほしいです。いつも専門では無いので、病院の先生に相談してみてください。としか答えられません



その利用者様がどのように体調が悪いのか、普段から同じような訴えが多い場合は分かると思うので、自分がその体調不良の場合どんな気持ちか考えて、気持ちに共感するのが良いと思う。

細かく聞いていきます。(例、どこか体が痛い人…「どこが痛いですか?何をしてほしいですか?」など)私がいる施設の利用者様は結局本当に伝えたいことが「薬をぬってほしい」「絆創膏をはってほしい」の場合も多いので、それをしてあげるもしくは、「じゃあ、それを伝えるので、一緒に看護師さんの所に行きましょう」と伝えます。



「分からないので教えていただけませんか?」と聞いてみる。その際、聞き出すだけでなく自分のことも知ってもらう。心の距離を縮めることを意識する。



同僚や先輩にどう対処して良いか聞く。信頼されて聞かれていると思うため、求められた際意見を言う。しかし、「これは私の考えなので、医者にかかってください。」と最後に加える。



まずは本人の不安に寄り添う。医療職ではないので、自身に知識があったとしても助言はしない。たとえ何か言われても傾聴に徹する。



「どう思っているのか教えてくださいませんか。聞かせてくれませんか。」と聞くこともできるかなと思いました。



分からないけど、話したら気持ちが落ち着くかもしれないので、「話してみませんか」と言ってみるとよいのではないのでしょうか。



はい、分かりません。でも考えることはできます。違うところもあるかもしれません。よければ聞かせてもらえませんか?

今回のお悩み

男性職員好きで、女性職員には暴力・暴言をされる女性利用者がみえます。男性職員が対応できない時は女性職員で対応するしかなく、職員の腕等あざだらけになります。対応についてアドバイスしていただけますか。

男性職員が毎日いるシフトを作成する

他の部署の男性職員や、施設長等をお願いする。



人員や勤務体制によるかと思いますが、施設全体で男性職員のみで対応できる環境作りが必要かと思います。



対応を出来る限り男性職員が対応するようにする。その方が他に興味を持つ事を探したり、環境の整備を行う。医療的な対応で変化がみられる見込みがあるなら、家族、医師、職場内で話し合い対応する。

なぜ女性職員にだけ暴力・暴言されるのか理由を知ることが大事だと思います。過去にあった出来事からそのような行動をとられるのかもしれない。利用者様の言葉や表情をよく観察してみてくださいはでしょうか。

なぜ女性職員に対してだけなのか？個人ではなく、女性職員全員に対してなら、女性に対して何かトラウマになるような事があったのか？原因となる事を傾聴して知る事からかなと思います。

難しい問題ですね・・・ 検討したいとおもいますが、なぜ女性だけに手を出すのか、今までの生活歴などはヒントにならないでしょうか？
(女性から虐待を受けていたとか・・・)



職員の方が暴言や暴力のハラスメント被害に遭遇されているとのことで、大変苦勞されていることかと思えます。一つの案として、その利用者がどうして女性にだけ暴言・暴力をあげるのか、まずは根本を探るための情報収集であったり、カンファレンスの場を持ってみると良いかなと思います。利用者の過去や性格、生活背景などその思想に至るまで何かしらの原因があると思います。もしくは、暴言暴力のあった日を記録を取り、いつどんなときに発生しやすいのか、女性の中でも特に暴言暴力のひどい場合はどんなときか、など更に詳細化していくと決まった法則や解決の糸口につながる事案が見えてくるかもしれません。

私の職場でも同じようなことがあり同じように悩んでいます。現状、明日ならみえるから明日まで待って下さいね。や、男性職員はいないので〇〇さんのことをお願いされているから今日はお願いしますね、などと言って対応しています。

こんな感じに対応してみたらいかがですか？



女性職員の時二人で対応できないでしょうか。(そうしてみえるかもしれませんね)

出来れば男性職員がいる時に対応するのがいいのですが、いない時は女性1人だと対応しきれない為、複数の女性で対応する事が良いと思います。

何人かで対応する。興味のある話題をしたりコミュニケーションをとっていく。

人手不足ですが職員2人にて対応した方が良いと思います。

男性職員が休みの際は、「今日は私で勘弁して～」と冗談っぽく伝えて笑いに変えてみたり、男性のご利用者様のお近くの席にして会話して頂いたりと対応しています。

事前に、職員が少なく対応については男女平等に行っている事を説明します。

なぜ暴言や暴力をふるうのか根本的な原因を聞いて対処する。

その利用者さんに理由を明確にして男性職員が対応できるまで、待ってもらう事は出来ませんか？

男性職員はそばで見守り、女性職員だけで対応することを繰り返し、女性職員と関わる機会を作っていく。

利用者様の気持ちをまずは受け止める。時間はとてもかかると思いますが、自分から言葉掛けをすることを多くもつ。外の職員もその職員に耳を傾け寄り添う。

とにかく丁寧に対応する。信頼関係が築けるようにする。

他のユニットから応援を呼ぶ。

女性職員でも対応できるやり方をみつける。薬合わせをする。

同じケースが現場で起きた際はNSと相談をし、精神科の先生に来てもらいました。この方の生き立ちを知ってなぜこのような行動をとられるのかを家族も交え考えてみる

(ルーツを知る)

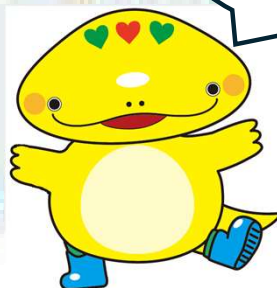


状況や要件においては、身体拘束も考えられます。関係者等で担当者会議を開くか地域ケア会議などで対策を協議してみてもは？と考えます。

その利用者さん専属的な感じで、男性職員で対応するといいと思いますが、人員配置的にそうはいかない時もありますよね、、、。私のデイサービスにも、以前暴言を吐く男性利用者さんが利用されている時がありましたが、暴言だけでも怖かったです。どの施設のどのような病気があって、どのように生活されてきた利用者様なのか詳しく分からないですが、職員だけではなく、ケアマネさんや家族の方、かかりつけ医(内服薬の変更など?)など身近な方と相談してみてもいいかもしれません。暴力は怖いですが、うまくアドバイスができなくてすいません。職員さんが大きな怪我をしない事を祈っています。



次回もたくさん
のアドバイス
よろしくにん!



今回のお悩みは…



デイサービスの利用者様で、来所される際に失禁状態でご利用されます。ご家族は「本人に言っても着替えてくれない。怒るから強く言えない。」と話されます。他の利用者様からは、臭い汚いとクレームが来ます。皆さんはどのように対応されますか。

個人送迎で
対応してみても…



おひとりで迎えに行き、施設に来られてすぐに入浴して頂いていました



すぐにトイレにお連れして、更衣してから席へ誘導する。自宅へ迎えに行くなら、個人送迎にして自宅で更衣介助してから来所して頂く



個別送迎を行い、施設到着後にお風呂に案内して呈茶やバイタルチェックを行いそのまま入浴していただく

まずは、ご家族の困りごとを解消できるように相談に乗る。そこから改善方法を提案する。また、可能であれば改善対応ができるまでは、送迎車を別で出すなどの配慮をする



声掛けて
対応できない
でしょうか



私の事業所では施設到着時に着替えと排泄介助することが多いです。送迎車にタオルと防水シーツはいつも準備するようにします。また、事業所の許可があれば利用者様の自宅にて「これから外出しますのでよかったですらお出かけ用の服に着替えませんか？」と上手く誘導して着替えを済ませてから施設へお連れしたいと思います





声掛けて
対処してます



デイサービスに行く前に「外出用の服に着替えましょう」と誘導して、
その際に汚染しているスボンやパンツ等も交換させていただく



優しい言葉で、「お手洗いにいってからきてくれると嬉しいな」と促す。着替えたら「かっこいい服だね。」と服装を褒める



濡れていると気持ちが悪いかから着替えましょうか



利用者様がなぜ怒るのかを明確にして、声かけの言葉を変えてみる



家族へは対応方法について相談。本人へは自分で交換してもらえ
るような声かけ、一緒に・・・など



職員対応を検討
してみます




職員同士で対応を話あってからご家族様に対応をお伝え
して来る前に替えて頂く。ご本人様の自尊心を傷つけず
替えて頂けることを考える。




来所してすぐトイレや浴室へ誘導します。ご家族様へは心配
いらぬ旨を伝え、徐々に解決方法を他職員とみつけていく



ケアマネに報告、相談する。家族からの意見には耳を貸さなく
ても第三者の言うことは聞いてくれたりすることもあると思う
ので。送り出しのヘルパーを検討してもらう




やはり職員対応の
仕方が大切かと…




認知など症状、生活レベルにもよるでしょうが、とても丁寧に
(仰々しく)お迎えに行くことによって、お出かけをするから
着替えなくては!と思っていただけくらい、もてなす手段を
考えます




デイサービスに気持ちよく出かけられるよう、ご本人様の希望
を取り入れてお気に入りの洋服など用意するなど配慮する




ご家族には求められないので、乗車時はマットを敷くなどして
汚染を防止し、来所後に交換できる方法を、現場職員で知恵を
出し合って試してみたいと思います。体重測定や内科検診を裸で
行うことになっているとお願いするか、夏であればプールにお
誘いするとか、好きなことをしてもらって機嫌がいい時に試し
てみたいと思います




ご利用者様と交流していき、信頼関係、人間関係を構築
していく。また利用様の生活歴を調べ利用者様にご興味
がある話をしていく。その後、来所前に利用者様の好き
な服装を選んで頂き着替えて頂く



どこか痛みがあって着替えたくないとか、時間がかかるから
面倒、などの着替えたくない理由を聞き、それから対応する



来所後すぐに入浴
対応しています



利用時に一番初めに入浴して頂き「さっぱりしましたね」と
気持ち良くなる事を伝えていく。ご家族様の立場になった時
は、服を2.3通り出し着たい服を選んで頂く



来所後すぐに入浴
対応しています

家族様の対応は厳しそうなので、来所後すぐにトイレもしくは入浴対応し、他利用者と合流する前に清潔になって頂
く



失禁してしまうのは本人もつらいと思うので、殊更そこには触れず、一番風呂やシャワー浴を勧めるのはどうでしょうか



お風呂が好きだったら到着してから早めに入浴を勧めてはどうでしょうか

来所後すぐに着替
えてもらいます



ご本人様とお話しし理解して頂く。自宅で着替えられない場合はお着替えを持ってきていただき来所直後着替えていただく



他の利用者が集まる場（居間など）へ行く前に着替えをしていただく



自宅での排泄の様子を伺う→履き替えれそうであればかえてもらう。紙パンツかパットにできそうか検討



トイレ誘導時にリハパン+尿とりパッドをはかせる。
家族様には了解を事前にとる

今回のお悩みは…



デイ利用の男性利用者で乗車時はスムーズですが、降車時なかなか手ごわく時間がかかる。自宅までが近いからだと思い、ドライブしてから送ってみたり、奥さんや息子さんに協力いただいたり、声掛けを工夫しているが、スムーズに降車できず困っています。どんな声掛け対応だと利用者・職員・家族に負担ない方法があるかアドバイスほしいです。



いろいろ工夫しています



私の働いているデイサービスにも認知症でここは、私の家じゃないとなかなか降りてくれない利用者様がいましたが、先輩方は、「お家に着きました。降りますよー」と声を掛けるのではなく、「〇〇さん、ちょっと私について来てもらってもいいですか」と言い、上手にバスからおりてもらってました。



ご本人が何を望んでいらっしゃるかにもよりますが、毎日送迎車での送迎ではなく、負担の無い様に曜日を決めてご家族様が利用者を迎えに来て頂くのは如何ですか？車内でいろんな話をしたいのかもしれない、帰る際、何かを食べたいのかもしれない。また自宅にすんなり降車出来たら「〇」をカレンダーに貼る。「〇」がいくつ以上になったら利用者さんの要望・願望を聞くなど。交換条件みたいかもしれないですが・・・。



お言葉掛けだけでなく、「つきました」と言った合図を決めてみてはどうでしょうか。電車やバスなどでは、そういった掲示やアナウンスがあります。また、一人で車から降りることに抵抗があるのかもしれませんが。自宅での降車時とデイ施設での降車時の様子やご自宅で車を使用した際の様子を調査し、異なる点を模索してみるのも一つの方法ではないでしょうか。



その方の状況や、今までどんな対策をされているかは分かりませんが、お楽しみカードをつくり、早く降りれたら〇を付けて〇がいっぱいになったら何かプレゼントがもらえる、とか考えました。



状況がよくわかりませんが、もし認知症による症状であればVR認知症体験が、認知症の当事者の感じ方などのヒントになると思います。体験してみてください。



その男性の好きなものや趣味をする。自宅での生活も楽しいと感じてもらえたら良いのかなと考えました。



降車後の楽しみを一つ作ってみるのはいかがでしょうか。



何時もドライブしない。又一番最後に降ろす。



人員に余裕があれば、一緒にあるいて季節を感じて帰宅されるのはいかがですか？

本人さまの情報収集
をします



身体面精神面社会面が重要になってくるので、何とも言えませんが、私なら利用時にとにかく心安くなり、得意な部分の情報収集に徹します。心安くなった人からの声掛けは、スッと入ってきますからね。まずはそこからです。あと同性がいいかと思っています。



まず降車したくない理由を探る。車が好きなのか、自宅に帰るのが嫌なのか、何か他にしたいことがあるのか、理由を探り、それに合った対策を考える。



過去の過ごし方、趣味活動、好きなことなど、情報収集する。興味がある事をデイサービスでできるよう、工夫する。まず午前中の利用にさせていただく。



可能であるなら、本人様と話し合いどうして降りたくないのか、気になる事があるのか話を伺う。生活習慣や今まで生きてこられた生活リズムなどを知れる範囲で調べ何か手掛かりがないか模索する。



利用者の方が降車しない原因を本人と話してみたほうがいいのではないのでしょうか。降車時が施設・自宅両方の降車時であれば車から降りづらい・降りたくないなどの原因があると思いますが、帰宅時だけであれば家庭内に何か思うところがあるのではと考えてしまいます。



介助者の余裕を無理でも作り、利用者が何を求めているか探りたいです。



降りない理由を本人に直接聞いてみる。今までの生活歴を本人様・家族様に聞いて理由がないか探る



デイサービスが楽しいから
いいんじゃないかな



どうして降りたくないのかわかりませんが、乗る時はスムーズで降りるときは時間がかかるという事ならデイの利用が楽しく帰りたくないという事も考えられるので「今日はレク楽しかったですね」「次は○曜日に待ってますね」とか今日の利用は終わった事と次はいつ利用で○さんの事待ってますねというような本人に帰る時間ですよと次の楽しみがあるとわかるような声掛けをするのもいいと思います。



デイサービス利用が楽しい時間なのだと感じました。「また、あしたおむかえにきますね」とお伝えすると良いと思います。



乗車時にスムーズで降車時に時間がかかるという事はデイでの時間が楽しくて帰りたくないという現れだと思えます。

降車後の楽しみを提案
してみても…



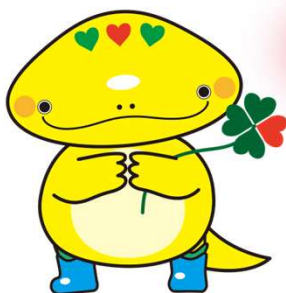
降りたらいいことがある。次にいいことがある。新たにやりたいことがある。プレゼンできるといいと思います。



降車した後の楽しい予定を提案してみてもはどうでしょうか。または、朝、その日の予定を目で見てわかるようにしてみてもは？



帰宅した後の楽しみなことを伺う。「今から、ご家族とお食事ですか？いいですね」「今日のおかずはなんでしようね」など、「さて、家に帰るかな」と思っていただけの声掛けをする



たくさんのアドバイス、ありがとうございました
皆さんのコメント、参考になるといいな…

今回のお悩みは…



夏・冬関係なく服を着込んでいる人がいます。本人は寒いと訴えられ、服への執着も強いです。どうすれば季節に合った服を着ていただけるでしょうか。汗などはかいていないです。



無理にすすめなくてもいいのではないのでしょうか

↑ 発汗がなければ無理に季節感に合った服装を勧めていないです。家族様や他職員と話し合い、どうしても着込むのがやめられない利用者さまには膝かけなど貸し出し、調整してもらおうよう促しています。また、なぜ着込むのか（寒い以外）の理由がわかるように声かけします

↑ 着てもらいたい服を着てもらおう

↑ 体調に支障がなければ、好きな服を着ていただきますよう

↑ 特に体調に不具合がなければ、本人の意見を尊重しても良いのではないのでしょうか？ただ、出来る限り季節にあった服を着ていただけるよう、日々声かけを行っていく必要があると思います



原因を調べてみてはどうでしょう

↑ まず寒いと訴えられる原因を探るのが良いのでは？汗などかいていないとすれば何か原因があると思いますが・・・

↑ まわりの様子を一緒にみてみたり、同じように職員も格好をそろえてみたりして、一度寄り添ってみる。寒いと思っている理由を聞いて対応をする。短期ではなく長期対応を考える

お洋服の整理をしてみる
のも有りだと思うわ



↑ タンスの中を季節に合わせて整頓した上で、ご本人の着たい物を着てもらえばいいと思いますが、寒いといわれる場合には、今の季節を伝えたり、はおれるものをすすめてみたりなどの声かけはしてみます。また本当に寒いと感じてみえるのかもしれないので手足に冷感がないか確かめてみます。冷たいようならレッグウォーマーなど使用したらどうか相談します

↑ 冬物を片付け、夏用の服だけタンスに入れておく。入浴時に「すてきだね、よくお似合いですよ」とほめて着て頂く

↑ 季節ごとに服を出す。夏だったら冬服はしまっておいて夏服だけを出しておく

↑ その方の居室には、今の季節に合った服を置いておく。一緒に服を選びながら着て頂く



寄り添って声掛けを
しています



↑ 一緒にレクレーション行い、身体を動かしていただく。言葉を交わしながら話をしていく中で、一枚ずつ脱いでいただくよう声をかけていこうと思います

↑ 毎日お風呂に入るよう指導しています。他の利用者さんよりニオイのクレームが入ります

↑ 体調の様子をみさせていただきながら、一枚ずつ入浴時等に減らしていったり、居室の環境を整えています

↑ 外気に触れ季節を感じていただくと良いかもしれません

↑ 冬物は汚れたと言って洗濯をして、着替えに夏服をお渡りする

↑ 柄物など多く揃え、ご本人様にお店に来た気分で楽しく選んでいただく

↑ 介護経験からですが、季節的に暑くなっても、重ね着しないと不安になられるように感じます。重ね着で安心されるので、薄手の衣類を準備し、夏でしたら、レースのカーディガンやベストで対応したらどうでしょうか。

今回のお悩みは…



認知症がありプライドが高い女性。スタッフや他利用者を犯人扱い（被害妄想）が酷い。不穏の時は人の話を聞かず一方通行である。落ち着くまで待とうにもより不穏になる。どう対応したらいいか。

まずは傾聴ですね



時にはそっと寄り添うことも必要だと思います。最後まで傾聴し、想いに共感することも必要だと感じます。一人での対応は難しいと思いますので、他職種の力も借りて、一旦環境を変えての対応をしてみるのもいいと思います

傾聴し行動を共にする。安心感を持ってもらうようにする



言いたい事を全て言わせてあげる。聞き手になり訴えを聞き共有して誰もが同じ対応ができるようにつとめる

まずはその人の話を聴くようにする、被害妄想のひどい時には自分が何を言っても理解されず聞き耳を立てられないと思うので、とりあえず話を聴くことが大切かと思いました



落ち着ける環境に誘導して話を傾聴する

似たような特徴の方がいますが、とにかく傾聴しかないとします。被害妄想が強い方が不穏状態になると、こちらの言葉がなかなか届かなくなるので、傾聴に努め安心感を持って頂くと少し落ち着かれます



その方が納得いくまで話を聞いてみてはどうでしょうか

自分の働いている施設にも似たように被害妄想が強い人がいます。そういった時にはまず否定から入らず、相手に寄り添うようにして「話を聞いている姿勢」を示すことで、その方の態度が和らいできて、話を聞くことが出来ることがありました。周りからの目「悪い人はあの人なのに味方に…」といった事もあるかもしれませんが、職員としてその人に落ち着いて欲しい、という思いがあれば色々な面からアプローチをしてみてください

対応策① 場所を変えてみます



そういう特性のある利用者だとわかっているなら、その方専属で対応できるスタッフを配置する。あるいはその方が他の方と離れた場所で過ごせるような環境を作る



少し時間をおいたり、話す職員を変えてみたり、一対一で静かな場所で落ち着いて話すこと



認知症の方に対する支援をしたことはないのですが憶測になってしまいますが…もし話をするのであれば、他の人がいると気が散ったり他の方が話に入ってくる可能性もあるため余計に不穏になったりしないかなと思います。落ち着いている場所に移動できるのであれば移動し(場面転換)話をしたり本人からの聞くのはどうでしょうか



話題を変えたり、場所(環境)変えてみる



対応策② 気分を変えてみます

被害妄想の場面では短い言葉で違いますと伝え、利用者さんの興味がある楽しい活動や面白い会話に切り替えたり、少しゆったりできる時間を提供してみてもいいでしょうか



対応する職員を変えてみる。暖かい飲み物を提供したり、環境を変えてみる

対応策③ 原因を探ります



その方の生活歴を出来るだけ知り、その方の生き方・こだわり・価値観を知ることや、身体状況(病歴や服薬等)を知ることによって、妄想が起こっている原因を検証→対応策・改善策を職員間で情報共有し実践してみてもいいでしょうか



悩みながら対応を考え続けておられる事に対して熱い魂を感じます。既に実行済かもしれませんが、その方が落ち着かなくなるのは、何かきっかけになるような事や時間等何か共通点や類似点があるのでしょうか?それを探してみてもいいかもしれません。どうしても落ち着かない時は、ご家族への説明や許可等も必要になるかと思いますが、可能であれば一旦距離を置いてみるはどうでしょうか?





対応策④
見守ります

少し離れての見守り。同スタッフの対応だけでなく他のスタッフも声をかけてみる。大勢のスタッフで囲まず1~2人での対応



冷静に距離感を保ちながら見守りを行う。適宜声掛けをし、常に寄り添いそばにいる事を認識して頂くことが大切だと思います



一旦離れて見守ってはどのようにですか？



こんな対応は
どうでしょう

プライドは誰しもあるもの。訴えに対して否定も肯定も説得もしない。本人の思いに真摯に共感。財布やお金がないと何も買えない、どこにも行けない、など本人にとっては一大事。盗まれたのかも、考えると思います。そうしたら一緒に探す。同じような財布をいくつか用意しておく、目につくところに置いてご本人に見つけてもらう。常時同じバッグに入れ、肌身離さず持ち歩く。見えるところに籠を置いてその中に入れるようにするとか



近くに話を聞いて下さるのがお好きな利用者様か誰かが側にいないと不安に感じてしまう利用者様を側の席に配置しこの人は話を聞いてくれる人だと感じていただけ場を設ける。職員ではどうしても踏み込めない感情はあるのであえて利用者様に頼るのも一つの案だと考えます



家族に連絡し、来所してもらう



プライドが高い方には、丁寧な接客をし続ける

それでも落ち着かれるまで、ゆっくり話対応する



今回のお悩み

認知症で、難聴もある利用者様に、何度も同じことを大きな声で説明する際、どのような声掛けが理想的でしょうか？



筆談。話ながらジェスチャーを入れる

筆談を活用する。ジェスチャーも活用する。補聴器を使用してみる。

ゆっくり大きな声でジェスチャーも交えながら会話する

丁寧に声掛けする



その方に聞こえる声で分かりやすくハキハキと伝える



紙に書いて伝え、目を見て身振り手振りで伝える。何度聞かれてもその都度同じ対応をする

身振りを交えたり、文字や紙に描いて説明する

ゆっくり大きな声で伝える。場合によっては紙に書いて伝える

紙に書いて伝える。「さっき聞いた」とは言わない

限度のある声の大きさと言い方、声のトーン、表情を考えた接し方

非言語も取り入れる。筆談を行ってみる

紙やホワイトボードに書いて見えるように説明する

ボードに説明を書きお話しをしてみる

ゆっくり簡単な言葉で短く話す。初めて聞かれたような対応

利用者の目線と同じくらいの高さでゆっくりはっきりと声かけを行う。難聴もあるため、視覚的にも説明できるように、写真や絵カードを用いながら大きな声で声かけする。

たくさんお話ししてもいいですか？

優しく教えてくれてありがとうございます。次は私のような声の大きさに話せますか？と優しく寄り添う

話を聞いてから「～ですね」と利用者様が話した内容を伝えてから「先程おききましたよ」と伝える



言葉では分かりにくい場合、実際にやって見せたり、「一緒に〇〇しませんか」と言って一緒に行ったりする

他のスタッフと変わったりして声掛けする。ゆっくり話す

今回のお悩みは…



普段はふつうに話してくれますが、食事やお風呂の時、声掛けをすると「やだ」と言って部屋にこもってしまう人がいらっしゃいます。そうすると特定の支援員さんの声掛けにしか反応しません。心を開いて頂くには皆さまどうされてますか？



まず信頼関係の構築を目指します

♥♥ まず利用者様との信頼関係の構築を行い、一緒に行える事を一緒に行う事から始めると良いのかと思います。

♥♥ 普段からあいさつ、コミュニケーションをとる。特定の支援員がどんな声かけをしているか観察する。マネてみる。

♥♥ もっとコミュニケーションを取り、本人をもっと知るようになる。

♥♥ どの施設にも特定の方が良いと言われる方はありますが、心がけて接していき、なじみの関係を作ることだと思います。

♥♥ 出勤時にあいさつをしたり、コミュニケーションをはかるようにし、少しずつ心を開いていただく。

♥♥ 何が「やだ」なのか理由は分かりませんが、その方との時間を少しでも多く持って信頼関係が築けるまで根気よく話をしたり、関わりを持つよう心がける。心を開いている支援員と一緒にのお誘いの声かけを試みる。

♥♥ 朝からあいさつやコミュニケーションをとる、用事がある時だけでなく、日頃からの関わりが大事だと思います。信頼関係は大事だと思います。

♥♥ 特定の支援員の声掛けに反応するなら、その支援員にまず聞いてみる。自分もやってみる。対象者との関係作りを日頃から心がける。必ず理由をつける。命令しない（～してくださいも×）共に行動する。“一緒に”を意識する。

♥♥ 出勤の日は、顔を見に行く、関わる時間を増やす

声掛けの仕方を工夫します



♡♡ 食事をしなくてもいい、お風呂に入らなくてもいいという選択肢をまず先に提案します。「薬だけでも飲んでみましょうか（自分のため、家族のため）」「着替えだけしてきましょうか」と食堂、入浴へ誘導すると意外とそのまま済ませてもらえる事が多いです。

♡♡ 本人が好きな話をする（話題をかえたり）職員の人をかえて声掛けをする

♡♡ 特定の支援員の声掛けなどアプローチの方法を知る。その方に最適な方法を考える。

♡♡ 「食事」「ごはん」「風呂」という単語を言うと拒否される可能性がある。それに似た単語は使わない。→「〇〇さんが呼んでいる」「看護師さんが呼んでいる」といった何か行かないといけないような別の理由をつける。

♡♡ 普段の話し方を変えてみる。自分の言葉をふりかえってみる。

♡♡ 利用者様が落ち着いた（気持ち）頃に利用者様の話を傾聴し、無理をせずに対応していくことを伝えています。また、必要性の大切さをリラックスした時に談話するように伝えています。

♡♡ 特定の行為、言葉で嫌がるようならその言葉を使いません。散歩に誘ったりお手伝いをお願いしたりしています。他にも嫌な理由を聞いて困っていることがあれば「お手伝いします」と言ったり不安なことがあれば改善できるように対応することを伝えて安心して頂けるように努めています。

♡♡ 特定の支援員の声掛けをどうしているか聞いてみる。自分とどう違うのか。

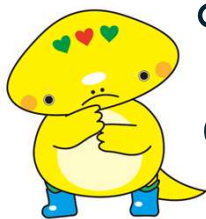
♡♡ しばらく特定の支援員といっしょに声掛けを試してみる。

♡♡ 食事やお風呂のキーワードはお伝えせず、その方の好きなことに誘ってみる。散歩しながら、部屋から誘い出してみる。お話しをしながら、「せっかくですので」と一緒に席や浴室に行ってみる。

♡♡ 「なぜ、じゃあ後で食事やお風呂に入りましょう。体調が悪いのですか？」と尋ねます。

♡♡ 「一緒に行きませんか」と声かける。

今回のお悩みは…



訪問に伺った際に、物をとられたと訴えられるご利用者様がみえます。実際はご自分で隠されており、一緒に探しましょうなどとは伝えているのですが見つからないと責任をとってくれと言われます。離れた場所にすんでみえるご家族様にも伝えていますが、他にどんな対応があるか知りたいです。



お互いに嫌な気持ちにならない為にも、見守りカメラ（監視カメラ）の設置の提案をさせて頂いた事があります。その後は訴えが無くなりました。



次に同じことが起こらないように、2人対応。難しいならカバン等荷物を持っていかない。荷物確認してもらおう等工夫する。

現れている行動は周囲に迷惑をかける、良く無い事。しかし、この行動を起こしている心はどんな思いなのか？利用者の方とじっくり話をしてみる。



他に支援に関わっている事業所やサービスがあれば、情報共有をする。（他でも同じような訴えをされているのでは？）訪問するスタッフを変更してみる。

他に興味、関心が向くように地域の人や包括、社協とつながって、サロンなどに誘うのはどうでしょうか。





確信犯であれば「何回も盗られて大変ですね。警察に通報しましょう。」としてみる。もしくは事業所を変更してもらう。
(カスタマーハラスメントです)



「警察に相談してみましようか」と話してみる



担当者を代えてもらい、複数人で対応する

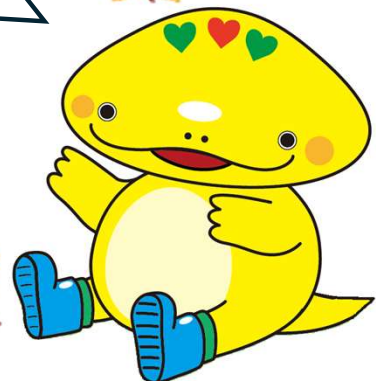


利用者の方がどのような意図を持ってやっているのかを理解することが大切かと。その上で何らかの病気が影響しているのか現在の信頼関係はどの程度か踏まえて対応しては。

訪問時に持っていく物は最小限にすること。帰る時に同意書を用意し、確認し合うようにすればトラブルは少なくなるかもしれません。信頼関係も大切です。



参考となる
アドバイスはあったかな
次回のお悩みもよろしくね～



今回のお悩み

みんなに注目されたくて、大きな声を出したり机をたたいたり、皆さんがビックリされるのが楽しいと思ってる方にどのような声掛けをしたらいいのかお伺いしたいです。

レクリエーションで注目される時間をつくりその時間に「一緒に楽しみませんか」と声を掛ける。

「楽しそうですね。皆さんがビックリされているので少しだけ静かにしましょうか。」と声掛けする。

「ビックリして転んだりしてケガをするかもしれないのでやめましょうね。」と声掛けをする。



「そばにいますよ。大丈夫ですよ。」と声をかけそばで笑顔で寄り添います。又は、一緒に簡単な遊び（ボール投げやお手玉遊び）を笑顔で試みます。

「楽しい？」と聞いてから「でもね、みんなびっくりしちゃうから用事がある時は私を呼んで貰っていい？」と声かけする



寂しさからの行動なのであれば、職員が積極的に関わり、コミュニケーションをとっていかのはいかがでしょうか？ただし、ずっと一緒にいることも難しいので集中できる興味のあることを探してみるなど…とても難しいです。

注目してほしいサインに早めに気づき、行動が起こる前に寄り添い対応をする。大声や行動に出さなくても気にかけてもらっている安心感につながる。

何故こんなことをするのか究明する。普段からスタッフが話をきける状態を作る。不快に思っている利用者様なら席替えをする。



部屋の中心に座ってもらわず、なるべくいろいろな人が視線の中に入らない位置の席に、関わる方は少ない人数でゆっくり小さな声で話かけると違うかも…

今回のお悩み

利用者から卑猥な言葉を言われたり、胸をつかまれるなどセクハラを受けた。(認知症状はあるが確信犯)他職員に言うと、「あなたにスキがあるのではないか」「よくあること。そのうち慣れるわよ」と取り合ってもらえない。1対1の介助をさける、管理者から注意してもらうなどしてもらったが、皆さんはどのように対処していますか？

同僚にも話を聞いてもらったり、ご家族へも状況を伝え改善できる場所はあるか等、話し合いを何度も繰り返しました。スタッフも守れることも大切だと思います。

利用者様にはっきり「やめてください」と言う



その入居者様の対応を止める。他職員に対しての発言を厳める。離職の可能性もあるので他部署の異動も本人の意向があれば検討する。

本人にそっと「いやだ」と言う。そして管理者に言う

本人にはっきり言う



同性の職員がなるべく対応する

利用者さんであってもだめな事をしっかりだめだと伝えた方が良いと思います。

1対1の介助を避ける。病棟を変える(セクハラを受けるスタッフが決まっていたので・・・)

聞き流す



・上司に事実を再度伝える。対応をできるだけ男性職員にしてもらう。介助の環境やタイミングを検討する。1人で介助をしないようにする。セクハラを受けた状況を振り返る(声掛け、しぐさ) =防げたのではないかと？



その方の対応は男性職員専門にする。家族に相談する。退所を検討してもらった方もいた。はっきりイヤ!という態度を表す。笑ったりしてあやふやにしない。やめて下さいとハッキリと言う。

男性の職員に対応を変わってもらう

できるだけ男性スタッフに対応してもらう。

複数の職員で対応したり、男性職員に対応してもらう

出来る限り男性職員に入ってもらう。
2人介助を行う

男性介護士に対応依頼する

できる限り男性職員で対応する。
同じ職員だけの対応にしない

男性スタッフに対応してもらう、家族に現状を伝え今後について相談する、労基に相談など。

男性職員で対応。特定の女性職員がセクハラを受けるのであればその職員を利用者から離す。対応は別の職員にする。家族に説明し、利用が難しくなる可能性を説明する。そのために記録を毎回取っておく。



体の向きを変えるなど、何とか被害にあわない方法を考える。他の会話で利用者様の気をそらすようにする。

とにかく不快であることを上司に報告する

私自身、利用者の医療支援時に腕にキスをされたり、卑猥な言葉を言われたりと何度か経験があります。自身で注意をすると、「虐待を受けたと」利用者が言っていると管理者から反対に呼び出されるなど対処に困り、何も言えない状況になっています。

仕事辞める

利用者様と話をする、1対1の介助をさける等の対処をする。それでもダメなら一度接触自体を無くさせてもらう。

障がい者施設で利用者から手が出ることはよくあります。他の職員が間に入ってくれたりしています。なかなか注意しても理解していただけません。



1人で対応せず、複数で対応する。人類的に難しい事もあるが、働きやすい環境を大切にしないと。

契約解除も含め、毅然とした姿勢も時には必要

担当者を変えたり複数で介入させてもらうなどまず試しますが、管理者が取り合わないならば市の福祉課、ケアマネージャーさんに入ってもらいます。

施設管理者のみの注意では聞き入れない場合には医師へ報告し注意して頂く

同性介助をしてもらうように対応を統一する



発生する状況についてよく確認し、発生する時と発生しない時の見極めも行い、回避できるにはどのような対応をするのがよいか多数の職員の見線から検討していく。

可能なら担当から外す。利用者様の退所。スタッフに我慢させるのはハラスメントでは？

セクハラ発言が続いた利用者にケアマネを通してご家族にも伝えてもらい、ご本人を交えて話をしました。その後、本人のセクハラ発言はなくなりました。

しっかりした管理体制をして利用者でも人は人です。それなりの対応をしていいと思います。老人だから、病気だから、認知症だから今の時代にあっていない。

ご家族同席の上で、本人に対して同様の行為をやめてもらいたいことを伝えてみることを検討してみても良いのでは？と思います。

まず、その場からいったん離れる、複数で対応する、上司に報告する、頻度が多くなれば施設側とご家族側との協議する。



上司、先輩へ相談し注意してもらう方がいいと思います

他職員と協力して対応する、距離を取ってみるなど

経験ある先輩に相談できる環境があればうまく対応してくださり救われます。

「ダメですよ～こんな事をしたら」とその場で注意する。触られそうになったら手をつかみ、「この手はなあに？」と言ったりして自分の身は自分で守る。毅然とした態度で行う。怒ったりすると悪ノリしそうなので。



ここは介護施設なのでそういうサービスは別料金になりますと冗談で言い続けるとたまにやめてくださる方がいます。

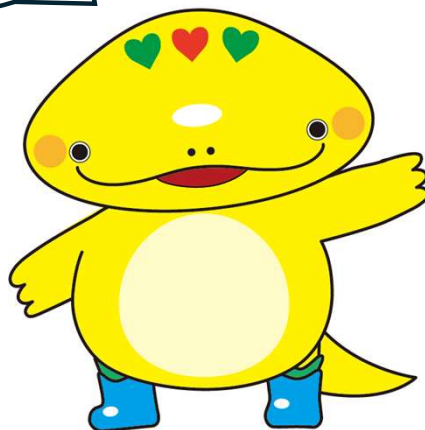
管理者に相談する。同性が介護するとよいが人手不足なので難しいことが多い。適当にかわしていたら、利用者様の方が体調が悪くなってそれどころではなくなって解決した。



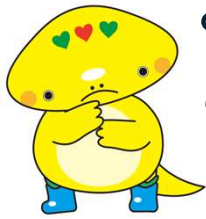
利用者本人と取り合わないようにすること（問題行動があれば無視する、会話をしない）、また別の上司に状況報告はするようにしたらと思います。

その利用者様の支援を少なくしてもらうか、避けれる状態であれば避けることも重要かと思います。

たくさんアドバイス
頂きありがとうございました。



今回のお悩みは…



利用者さまが機嫌悪く怒ってみえる時の声かけの仕方が知りたいです。みなさんどう対処されていますか。



表情からまず口角を上げて優しく笑顔でどうされましたかと声を掛けています



声掛けする際の立ち位置は正面でなく斜め前方から入っていただき、下手になって声掛けをしてください。



機嫌が悪くなっていて、ケアの必要がその時はなければ一度距離をとります。こっちも嫌な気持ちになってしまってお互いメリットがないので。時間をおいて再度声を掛けます



とにかく、話を聞き、気持ちを落ち着かせる



声をかけられる状態なら、どうして機嫌が悪いのか理由を聞きます。暴力行為等見られる場合はあえて距離を置き、転倒や他者トラブルにならないよう見守りを行います



まず「どうかされましたか」と声をかけ、怒って返すようでしたら遠くで見守りをして、時間が経ってから話したらいいと思います



話題や声色などを替えて、落ち着いて話すよう声掛けで怒りを鎮めようとするよりも、「〇〇さん、どうされました？」とまずは傾聴する。何が原因で機嫌が悪くなっているのかを聞き取ることが必要だと思う。話されない場合は、見守ることも必要かと思う。時間が経ち、落ち着いてからもう一度、話を聞く姿勢を示すこともよいと思う。にします



一度お茶やおやつを出して落ち着いていただきます。そのうえで何に怒っているのかを傾聴し、解決策を提案しています。もしそれでも機嫌が直らなければ散歩をしたり、テレビを見ていただいたり、気分転換になるようなことをしてもいいのではないかと思います



「どうされましたか？」とお聞きして利用者さまが怒って見える理由を親身になって聞いて「そうですね」「お気持ち分かります」とご本人の気持ちを共感しつつ納得できる提案をし、対応しています。

今回のお悩み

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）

1番でも
いいんじゃないかな…



・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番ではだめなのではないでしょうか。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。と思ってしまうのですが、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。

- ・配膳時、同じテーブルの中では一番に出す。
- ・配膳は一番最初に行く。



私は
できるかぎり1番
で対応します

・一番でないと感じ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、いろんな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？



私は利用者様に
みんなが公平になるよう
お話します


・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？



私はみんなが公平になるよう対策を考えます

- ・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？くじを引く行為を一番にして、入浴、配膳はかれた番号を待ってもらいます。くじを引いて一機一遊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れないか。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。



私もみんな公平になるよう対処します

- ・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

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…」とネガティブなお悩み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、アドバイスをいたします。

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

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。

あなたにはげまされている
人もいますよ

そんなことないですよ。
大丈夫ですよ

そんなことを言われると
私が悲しいよ



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

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きます
から安心して下さい、思っていること話して下さい

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

辛いことがいっぱいあったので
すね。そういうふうになること
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

生きていたら皆と沢山お話
し出来るし、楽しい事も
いっぱいあります

それはつら
かったね、僕
になにか出来
る事ないかな

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くて
さみしいですよ

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



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います。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) その方所を褒める、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、よりそこから始めてはどうか

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います。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。

笑顔を見せるの対応、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、リアカー代わりなどつれ歩いてみる

ネガティブな言葉に対して前向きな言葉を利用者様がいることによって職員・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

皆様からいただいた 対処方法



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です。傾聴し、気にかけていることを伝えています

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。

その人の楽しみを見つける。趣味、レク、楽しめることなど

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。

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

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訪ねてみる

令和7年度 人材センター 8月募集開始研修のお知らせ

New!

外国人のための
わかりやすい介護技術研修

9月29日(月)
岐阜県福祉・農業会館

心を整えるセルフケア研修

10月1日(水)
完全オンライン型

介護職が知っておきたい
医学知識基礎講座②
〈循環、呼吸、消化等〉

10月10日(金)
大垣市情報工房
ハイフリット型

自分を守る福祉現場の
ハラスメント対策研修

10月23日(木)
完全オンライン型

8月1日
受付開始
だにん!



令和7年度 人材センター 9・10月募集開始研修のお知らせ

9/1 受付開始

ワンチームで
ターミナルケア研修

11月6日(木)
ワークプラザ岐阜

9/1 受付開始

福祉施設職員のための
対人援助技術研修

New!

11月14日(金)
不二羽島文化センター

9/1 受付開始

自分を守る 福祉現場の
ハラスメント対策研修

11月20日(木)
大垣市情報工房

9/1 受付開始

身近なITを最大限活用
福祉業務効率化研修

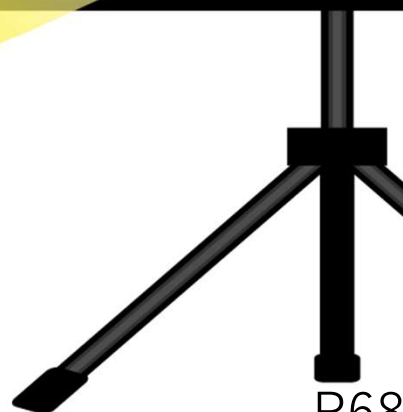
New!

11月28日(金)
完全オンライン型

10/1 受付開始

ともに語り合っ
て支える
ナラティブ・アプローチ研修

12月12日(金)
テク/プラザ



P68

みんな
応募して
にん!





社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会
岐阜県福祉人材総合支援センター