

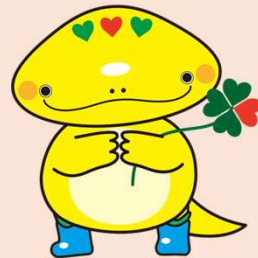


岐阜県福祉人材総合支援センター監修



# とものにんのお悩み相談 アドバイスコメント集

ご家族さま・同僚・自身・地域のお悩み編



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〉

 ご家族様に関するお悩み・・・・・・・・・・P3～

 同僚に関するお悩み・・・・・・・・・・P12～

 自分自身に関するお悩み・・・・・・・・・・P35～

 地域に関するお悩み・・・・・・・・・・P45

## 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。

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

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。

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。

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

「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。

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。

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はどうでしょうか。

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。

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

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

家事代行サービス  
や便利屋のご利用  
をすすめる



「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

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  
はないでしょうか

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

「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

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

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。

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）

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います



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います。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になります。

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）が良いかと思います。

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が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

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どうか。「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



たくさんのアドバイス  
ありがとにん！  
参考になったかな？

## 今回のお悩み

**利用者は家族の面会を希望しているが、家族に連絡を取ると拒否されます。本当の事を伝えてもよいものかどうかわかっています。**

伝えるべきではない

伝えない。なぜ嫌なのか理由をきく。  
もし折り合いがいたら面会できる。



婉曲にお伝えしても納得  
されないようであれば、  
正直にお伝えします。



ご利用者様に本当のことを伝えるのはいいことだと思います。  
ですが、まずご家族様にどうして面会を拒否されるのかを聞き、  
聞き取った理由も踏まえてご利用者様には伝えることが  
大切だと思います。

ご本人には、知らせては、かわいそうです。  
ご家族に手紙など書いてもらったり、家族写  
真を送ってもらえたら、落ち着かれるかもし  
れませんが、ご家族しかできないことですね。



理解が難しい利用者さんの場合は、直接の面会や  
ライン面会も難しい場合は、家族の写真や昔のア  
ルバムなどを送って頂き、様子だけでも見て確認  
できるように家族にお願いしています。



電話で声をきかせて  
あげよう。  
みんな笑顔になるよ。



利用者さんが理解できる方の場合には双方に説明  
をし、ライン面会や手紙、電話など直接の面会  
以外でもお互いの近況がわかったり交流が出来  
たりするように支援しています。



ご本人様には面会希望されていることをご家族様に伝言した  
ことを伝え、忙しいと感じていつ来てくれるかな。など濁  
しながらお話しすると思います。

認知症の度合いにもよるがその場で「会いたって伝えてあります」「また連絡待ってみましょう」と伝えてみる。

その利用者さんの性格にもよると思いますか  
言葉の配慮は必要であると思います。



家族の方がなぜ会いたくないのかを明確にすべき。  
内容によって検討していくと良いと思います。本当  
の事を伝えた場合、本人の状態がどう変わるのか予  
想してもよい。

利用者様に本当の事をお伝えするのは、良くないと思います。ご家族の関係性が  
悪い状況が、過去からなのか病気をされてからなのかわかりませんが、ご家族様に  
1度ゆっくり話を聞ける場所を設けてみたり、他のご家族に連絡を取ってみるのも  
いいと思います。



利用者様には真実を伝えず濁し相談員や  
介護士が家族と利用者間を繋いで伝達を行う。

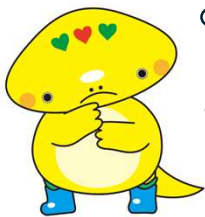
ご家族様の意見を詳しく聞き、なぜ拒否しているのかを  
はっきりさせる。ご利用様には本当のことは伝える前  
にご家族様との関係等を聞いてみる。

アドバイスコメント

*thank you*



今回のお悩みは…



ご利用者様のご家族様から「最近、母が痩せてきたようなんですが、こちらの食事が合わないんじゃないでしょうか」とか、「うちの母は〇〇のように調理しないと食べないんです」とか言われます。どこまで対応すべきでしょうか



ご家族さまに届けて  
いただくといいのでは…

できる所は全て行う。が、まずなぜ痩せたのか、食べていなくて痩せたのか、を考える。できない、提供できなかった場合は家族に届けてもらうのも一つ。

食事の摂取量を毎日記録してお伝えしたり、食事風景の動画を撮影していただいたりする。お母さまの好きなおやつを持参してもらう。（おやつ時に提供）

どのような施設なのかわかりませんが、栄養管理士がおみえになるのであれば相談しますとお伝えする。食事以外にも身体的な要因もあるかもしれないので病院受診を進める。また、食事が手作りの物ではなければ家族の方に持ってきてもらうのも手かもしれない。

利用者さまの好きな物を家族に持ってきてもらう。毎日持ってきてもらうのは大変なので日持ちする物をまとめて。どのような調理方法かは分からないが施設でどこまで調理できるのか家族と話す。

実際、食事はとれていないんでしょうか？少ないのであれば、私の施設ではご家族様に栄養補助食品をお願いすることがあります。できないことはできないとハッキリお伝えするようにしています。

禁止食の確認・形態の確認・口腔の確認をします。何を食べて何を食べないのか、水分は摂取できるのかなど、本人も交えて話合う。それでも食べれない時は家族様に〇〇のように調理したものを持ってきてもらい、それを食べることが出来たのなら〇〇のようにできるだけ可能に近い調理法にしてはどうでしょうか。

## 専門職と相談 します



🍴 実際の体重の変化の記録を見せる。体重が減少しているようなら看護師や栄養士と相談して食事内容の変化を行う。

🍴 管理栄養士や看護師と相談し、病気などが理由なら理解してもらえよう説明します。何らかの対応をしないといけない状態なら、可能な範囲で差し入れをOKにします。特に何かをしなければいけない状態でないなら、そのように説明を得られるよう対応しています。



## その都度対応 します

🍴 食事が合わない理由…味付けは変更がむずかしいが形態なら対応できると思う。

🍴 食べられないもの（病気とかアレルギーとか）、どうしても嫌いな物は対応しても、それ以外は難しいと思います。

🍴 うちは手作りの食事をしていますが、利用者さまは食事が満足することで生き生きしていられる様子を感じています。できるだけ満足されるよう努力して心が穏やかになれると少しはなじんでいられると思います。

🍴 きざみ食にしてみるなど、形態を変えてみる。

🍴 ご家族さまの要望やお話を聞いて、出来る範囲やお答えできることはして、できない時には説明をさせていただく。

🍴 出来る内容ならばそのように説明してみる。職員のレベルアップにもつながるかも。

🍴 利用者の食事中の様子・話が聴ける状態なら食事内容について確認する。口腔・嚥下状態の確認、家族の要望確認等を行う。食は生きていく中で大切な事なので可能な限りの対応が必要かと思いますが、好き嫌いなどは対応しかねるかも…

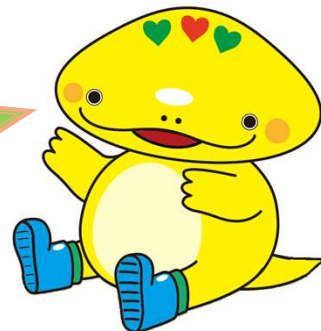
🍴 お母様がどの様な状態か分かりませんが健康に問題なければ良いと思います。調理の仕方などは、対応できれば、考えても良いと思いますが、他の人達が食べてみえればあまり気にしなくてもご家族に説明すれば良いと思います。



## 出来るだけ 対応します

- 現状の食事摂取量が形態を伝える。本人様からの意見を聞く。試してみて様子を観察する。
- まずは食事をしてもらうことを第一に考え、利用者様の食べやすい大きさや苦手な物を聞き、出来る範囲で協力していき、少しでも摂取をしてもらうよう配慮する。
- 食事量に変化があるのかどうか等により答え方が変わる。食事は大切なので、できる範囲で対応すべき。ただご家族の協力も必ず。
- その事業所として、管理栄養士がどこまで対応できるのか。体重の減少は施設として把握しており、医療的にマズければ動いていますし、このケースが“わがまま”なのであれば、事業所として、また、法人として聞けるのかどうか。生活の中で「食の好み」を占めるウェイトが大きいのなら、本人が求めるのなら 食事を売りにしている施設へ移ってはどうでしょう。
- ご利用者様が低栄養・低体重が深刻なレベルなのかどうかもまず大切だと思います。また、施設での食事摂取量や体重の変化をお便り帳などでご家族と共有したり、可能な限りご家族のご要望の調理方法を取り入れ、それによる効果を見てからその方法を継続するかどうかをご家族様と相談して判断していくのはどうでしょうか。
- 食事量・体重の変化などは確認しましたか？要因として様々なこと（食べ物・環境・体の状態など）が考えられる内容ですので原因を検討後施設での食事に問題があるようなら、調理の方を含めてどういうものなら食べれそうか検討したり、どこまでできるか検討すればいいと思います。今後も食事にこだわりがある方がいらっしゃることもあるかもしれないので、契約時など利用前に確認し対応を考えていくことを始めるといいかもしれません。

みんなのアドバイス  
参考にしね～



## 今回のお悩み

介護職員（10年以上の経験者）が、自分に都合の悪い利用者様（認知症で手間のかかる方など）に対し高圧的な態度や口調になります。何度注意しても同じ事をくりかえすのですが、どうしたら改善されるのでしょうか。

### 研修を受けてもらう

- ・人の尊厳の研修をする。どうしてそんなことをするのか教えてもらう。
- ・認知症について、誤った認識があるのでは？認知症の研修を行ってみたらどうでしょうか？又は研修で逆の立場になったロールプレイングをしてみてもいいのでは。
- ・認知症についての勉強に参加して学ぶ。異動の検討が必要ではないか
- ・高圧的な態度や口調をしても利用者の変化がみられていないことから、同じ関わり方では変化がない事を認識してもらい、どうすると良いか認知症について学習する機会を提供する。また、他の職員の関わり方を、参考にして関わり方を学べるようにしてはどうか。外部講師による虐待の研修を受けて自分の行動を見直せる機会を設けてはどうか。
- ・改善するかは分からないのですが、認知症とは、というところの研修をする。その中で、その職員がやっている事を職員の劇みたいな物で実際にやってみて、どういう心理に利用者様がなっているかを知ってもらう。あとはアンガーマネジメント等を活用する。



### 部署を変える

- ・注意の回数、仕方にもよりますが、手をつくしても改善されないのであれば、部署、ユニット変更をおすすめします。変更が困難であれば、適性がないと話してみてもいいのでは？
- ・職員を一回その利用者様から離してみても考えてもらう（関わり方について改めて）

### みんなで取組もう

- ・施設全体で取り組まなければ難しいと思います。
- ・周りの他のスタッフがその課題を共有し、丁寧に接する事が当たり前の環境をみんなで作る。

## 本人に考えてもらう

・相手の方の立場になって考える、自分も将来認知症になるかもしれないな・・・と。その時、そんな態度されたら悲しいですね。

・その職員が対応する場合に若手のスタッフに近くにいることを伝える。自分の対応が新人や若干の今後の働き方につながることを伝える。手本となっていることを気付いてもらう。行動に視点をおきすぎた注意は逆効果だと思います。

・10年以上の介護職員の事をまず知る事から始めて、本人が問題として受け止められるように対応する。

・誰の為にこの仕事をしているのか本人の口から説明してもらう。本人のアンガーマネジメントが出来ないのであれば、異動してもらうことも検討。職務を替えてもらう。認知症ケアは介護職員として必須であることを理解し、改善策を本人に考えてもらう。

・利用者の立場を経験するべきだと思います。例えば、その職員の上司から高圧的な態度をとられたらどのように感じるのか？身をもって経験すればおのずと自身が不適切ケアを行っていると感じられるのではないのでしょうか？

・前提として、高圧的な態度や口調を容認するわけではなく、してはいけないことではあります。しかし仕事と言えど、一度昂った感情を冷静な状態に切り替えるのは難しいと思います。可能であれば対応者を替えることを提案します。当該職員さんには、注意という姿勢ではなく、高圧的な対応のように見えたこと的事实を伝えるとともに、利用者さんは病気(障害)のため高圧的になっても仕方ないという部分を繰り返し話して障害や病気に対して理解を促すことも重要かと思います。また、利用者さんと向き合っている時間が長い分、楽しさや喜びを感じられることもあれば、愚痴やストレスが溜まってしまうと思います。また急ぐ理由として、他の業務や他の方の介助もやらなければならないという使命感なども発言や態度の背景要因の一つと考えます。

・利用者様が話されることを否定せず、受け入れてもらう。



## 管理体制を見直す

・このような方は言っても治らないです。治ろうとしないと思います。上司からペナルティなど自分の身にかかる事があると一時的には治るかもしれませんが、よほどの事がないと分かりません。10年以上にもなるのに、何度も注意させている管理体制にも問題あると思います。

## 上司と面談を行う

- ・注意するのは効いてないので、どうして高圧的な態度を取るのか相手の言い分を上司が聞いて、上司と一緒に解決していく。利用者に自分をおきかえて高圧的な態度で接しられたらどんな気分か考えてもらい、文章に残してもらおう。また同じ事をしたら、その文章を見せる。
- ・個人面談を行い、当該利用者様に対する思いを話してもらいます。次に何故そのような思いを持つのかを聞き取り、共にその対策を考えてみてはいかがでしょうか？
- ・なぜ高圧的な口調や態度になってしまうのか、理由を聞く。職員の想いで利用者をおかすのではなく、利用者の合わせて職員が言葉や表情を選らばなければいけないと伝える。
- ・今日の研修を踏まえると、利用者様に対して害があると思うので、管理責任者からの指導が必要だと思えます。
- ・その方の思いやどうしてそのようになるかをもう一度検証する必要があると思えます。注意で人の行動は変わりません。
- ・なぜなのかを職員と面談するとよいのではないのでしょうか。環境、背景、悩み事、時間をかけて話すことが大切かと。介護職を続けているのは支援することが嫌ではないと思えます。

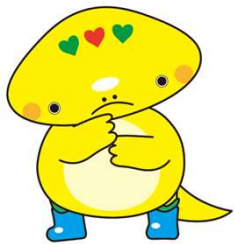


- ・まずは、その職員になぜそのような態度を取られるのか上司も交えて複数人で面談してみる。なにが困りごとや悩みがあつての行動なのか、その方の思いを傾聴し共感、理解、把握してみる。そのうえで事業所としての方針であったりルール、規則などをお話しして、どうしたら良いと思う？と聞いて一緒に考え改善の余地が無いのか？その行動が利用者の為になっているか考え一緒に改善策を打ち出し解決していく方向でどうでしょうか？あるいは職員の配置転換や部署の移動も含めて検討してはいかがでしょうか？

たくさんアドバイスが出たね。みなさん参考にしてみよう！



今回のお悩みは…



経験豊富な先輩(思いや考えが強い)に対して自分の考えや思いが伝わらない時があります。どうすれば良いでしょうか？



先輩をたくさん褒めて認めてから、文章や一人ではなく周りの職員と伝える



伝わりやすい言いまわし方をする

その先輩以外の人に話をきいてもらった上で、再度伝えてみる。一人だけで伝えてみない、複数で伝えてみる



他の職員に相談してみる。話し合いの場をつくる

とにかく持ち上げてから質問する



考えや思いを伝えない。その人のやり方に合わせる

他の先輩に相談してみる



一緒にご飯を食べに行く

他の先輩に相談にのってもらい、その先輩を介して自分の思いを伝える





自分の考えや思いを伝えよう、理解してもらおうと強くはたらきかけると相互にストレスが高まるので、無理に伝えようとしない。先輩の言うことをまず受入れ、なぜそういう考えなのかをこちらが理解することが先だと思います



第三者の職員に相談してみる



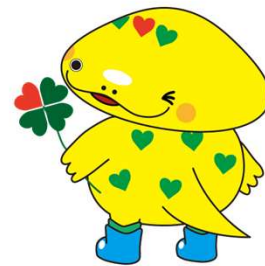
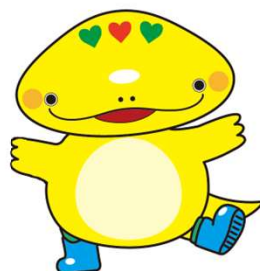
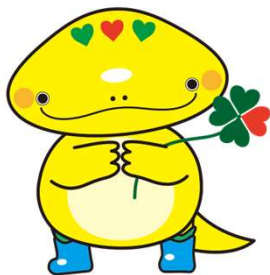
自分の方が出来る！というプライドがあるため難しい。アップデートしてもらうために研修を受けてもらう

自分が話せる上司に自分の気持ちを伝えて、その人に伝えてもらう



コミュニケーションをたくさんとり、他の職員とも相談し皆さんで協力する。自分の考えや思いを他の人が代弁してみる

**みなさん、人間関係には苦勞されてますね。  
働きやすい職場環境にするためにはコミュニケーションをとることが大切というお声がたくさん出ました。  
コメントを参考に明るい職場づくりを心掛けて楽しくお仕事をしましょう！**



今回のお悩みは…



私語が多すぎる臨時職員（パート）さんに静かにしてほしい。業務を伝えたいのに話すタイミングがつかめない。年上ということもあり遠慮してしまっている。どのように声をかけると良いでしょうか。



その方だけに伝えず、ミーティングの場などで、職員全体に周知をしてはどうでしょうか。それでも改善されなければ、トップダウンで伝えてもらう。



業務を伝えることについては、私語の最中でも「すみません、ちょっといいですか？」と言って伝えてよいのかなと思います。利用者の方に影響がないようであれば、静観しますが、何か影響があったり困るようなことがあれば、やんわりと伝えるかもしれません。あとは、自分だったら、休憩中はたくさん話して、勤務中は話に乗らないなど、関わり方にメリハリをつけて対応するかもしれません。

長期戦になるかもしれませんがまずは親しくなることと、どのような場面での私語が多いのかの状況把握など、私でしたらしているかもしれません。または、そのパートさんの周囲の方に協力してもらうことも考えました。



低姿勢で語り掛けることが大事なのかなと思います。ただなぜ静かにしなければいけないかは明確に理由を説明する必要はあると思います。

同じ現場職員であっても、年上であっても、伝えます。指示ではなく、提案として伝えます。チームリーダーにも報告します。チームリーダーは、施設の方針を説明し、お願いとして伝えます。



私語の多さによって業務の妨げになっている事を、管理職の方から直接伝えてもらう事はできないのでしょうか。



私だったら…「ちょっと良いですか？業務連絡をしたいのでこちらに来てもらえますか？」と話している仲間を離す。かな…。

職員が固まってしまうと、私語が多くなるので、職員配置をばらすようにする。例えば、「○○さん手伝って」と声をかけて動かす。



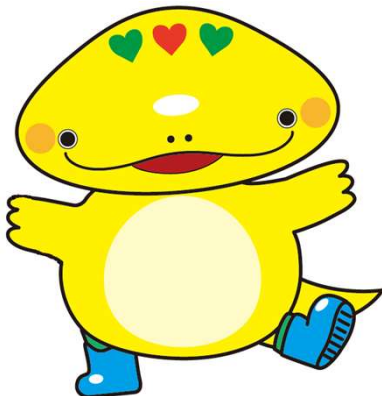
年上でも業務に必要であれば私語が多いことを注意してもいいと思います。その場合は一対一で話をして、フォローもすると良いと思います。

会話に混ざる風を装いそれとなく業務について促してみる など



私語ができないように、仕事をお願いする立場が上の人に注意してもらう文章にする

参考となるアドバイスは  
あったかな？  
日々の業務に  
活かしてね～



今回のお悩みは…



職場に不満を持っている職員がいた時、上司の気持ちも分かり、不満を持っている職員の気持ちも分かる場合、聞くことしかできません。どのように声をかけたらよいでしょうか

どうしたら(想像でよい)その状況にならないかをまずきいてみる

ミーティングをするように声を掛け、日程調整を上司とします。解決は出来なくても、お互いの気持ちを理解したり、違う考えを受け入れたりする。

とにかく聞く。しばらく聞く。分かった上で、その後自分の気持ちを伝えて反応をみてまた聞く、の繰り返しをする。

話を聞いてもらえるだけでも相手にしてみればだいぶ違っているのではないかと思います。ただ聞くときにはできるだけ事実を聞くようにして、誤解や思い込みがある場合には正しい情報を伝えるようにしています。本人の様子があまりにも思い詰めていたりする場合には、信頼できる上司に報告することも必要ではないでしょうか。

傾聴、同調を大切にしています。どうしたら、職場が良くなるか一緒に考えようとその場だけでなく、その後もアイデアを聞いたり長期的に関わる事が大切だとおもいます。

まずは気持ちを聞く。そのうえで、どうしていきたいのか、どうしたいのかを一緒に考えていきたい事を伝える。

聞くことしかできないかもしれないけど、内容によっては何か解決の糸口があるかもしれないから、聴かせてほしいよ。

話すとすっきりする事もあるから、何でもため込まずに相談してね



今回のお悩みは…



男性職員で声が大きく利用者がこわがってしまうケースがあります。少々威圧的な時もありますが、本人は虐待とっていない為、どうしたら改善されるか分かりません。



事業所内で研修会を行うのはどうでしょう



その男性スタッフを含め、社内で接遇や虐待防止の研修、勉強会を行う。

その男性職員に声を小さくして話してもらうように伝えれば良いと思います。利用者様への言葉がけの研修に参加してもらい、訓練を受けてもらう。本人に許可をとって実際の声を録音して、その職員に聞いてもらう。

複数の職員で「虐待とは具体的にどんなことか」について話し合いを行うことで学びを得ることが出来ると思います。



本人に直接指導します

語尾の使い方。言葉やその声の強さをコントロールする練習をする（やわらかい表現・音量）利用者が怖がっていると感じたときは他のスタッフがすかさずフォローし、なぜそのようなことがおこったのか、男性職員とアセスメントする（あくまで指導ではなく）三者が気持ちよく解決すること。

僕も直接指導します



自分を交えて「ちょっと私達声大きいかもしれないので、注意しましょうか」とボリュームを落とすよう促す。

本人は普通のつもりでも利用者が怖がっているなら、自覚できるように、その場で注意する。皆が声掛けしやすい雰囲気づくりが大切。



都度、話し方を変えていくよう伝えていく。

男性職員本人が虐待について勉強をされると良いのではないのでしょうか。実際、本人は虐待と思っていない事って多いと思います。教えてあげないとわからないと思います。

表情、声のトーンに気を付け、急に声をかけず、穏やかに声をかけ、相手に不安感、恐怖心を与えないようにする。自分も男なので、これらに気を付けています。それを職員に伝えてみてはどうでしょうか？



みんなで考えていくと  
いいと思います

他者の目からどう見えているか、（本人に許可をとって）撮影等を行い、視覚的に分かるようする。個人に向けてではなく、大勢に注意、呼び掛けをすることで意識づけを行う。

男性職員に自身の言動について俯瞰や客観的に見られるようふり返りを先輩職員と行うのはどうでしょうか？



大きな声でも適切な声かけができれば良いのではないのでしょうか？

## 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！

😊 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と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。

😊 相手からの挨拶がなくても挨拶は続ける。業務の片寄りがなければ、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…

😊 まずは自分があいさつを、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。

😊 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日よろしくお願ひしますと話してから業務にあたる。

😊 まずは、笑顔で朝一番に挨拶をし続ける



😊 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ため、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）

😊 笑顔で接する事

- ☹️ 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くだけです。
- ☹️ 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られ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。

☹️ 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うようたのむ。

☹️ 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



😊 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？体調はえらいくない？とさりげなく話しかけて悩みを聞き出す。

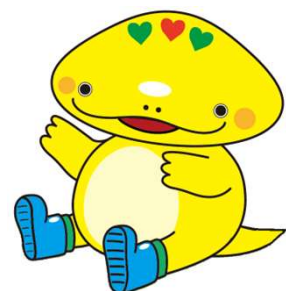
😊 業務は振り分けます。仕事ですから。でも、振り分けるまでに時間をかけた準備が必要です。その方に気持ちよく業務を担っていただけるような関係づくりを地道に行う必要があります。私はそれを一人で行うのはしんどいし、決して上手でもないの、仲間を作り、打ち合わせしながら雰囲気づくり関係づくりをしていきます。

😊 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      😊 体調を気遣う声かけをして、仕事を頼む。

たくさんのアドバイス、  
ありがとうございました



今回のお悩みは…



パワハラ・いじめとまでは言い切れませんが、職員の言葉づかいや、仕事の進め方で上手くいかない時にキツく当たる人が(利用者さんに対しても、スタッフに対しても)います。上司に相談しても対応してもらえません。仕事が円滑にすすむような声かけが知りたいです。



その方がどうしてその言葉づかいをするのか、きつく当たるのか等の理由を聞くのも必要だと思います。その人はもしかしたらきつく言っているつもりはないかもしれない等の可能性があるかと思います。また、きつく感じられていると気付いていない事もあると思います。まずは互いの言い分、感じ方を聞く事が必要だと思います



そういう職員がいると職場の雰囲気が悪くなりますよね。利用者さんに強くあたるのはよくないことだと思います。チーム内で接遇ルールを作るなどの話し合いをしてはどうでしょうか。



自分はパワハラが原因で職場を変えました。が、違う職場になり、どの職場にもキツくあたる人が必ず存在します。さらに上司に相談する、その人とのかかわりを極力スルーするのが良いと思います。



その時々感情もありますが、言葉遣いに関してはその方の性格や生活環境等もかかってきますね。また、ご本人の根本に何か不安や、上手くいかない原因があるかもしれませんね。「お手伝いしましょうか?」「大丈夫ですか?」と一言でいいので声を掛けてみるのもいいかもしれません。イライラしてる原因がわかるといいですね。



自身のストレスフリーのために、そのような方とは基本的なコミュニケーションのみしっかり行うようにしています。(挨拶や申し送り等)



ケアカンファレンスの時に題材にして利用者様の状況がわかる資料があればわかりやすく説明する。ケアマネに相談をもちかける。スタッフの配置替えを検討してもらってはどうかと思います。

声かけできる方であれば何があったか聞いてあげる。利用者様に対してもきつく当たっている事を伝える。



自分と同じ考えを持つ人を増やす。周りが変われば変わらずにはおれないのでは・・・

そのスタッフに気づかせてあげる事が大切だと思う。自分から関わりを持つ機会を増やしたり、面談を試みるとか。



メンタル的にまいっていることも考えられます。一度カウンセリングを受けてもらってもよいかと。

自分のところにもいますが、後々フォローするぐらいしかできていないので、自分も知りたいです。



「こんな環境は働きにくいので、私は嫌ですが、あなたはどうですか？」と声掛けします。

話を聞いてあげる事が重要だと思います。声をかけるのは効果はないと感じます。



ルールの言語化。声掛けではないが張り紙する。

## 今回のお悩み

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？



一緒に（みんなで）  
考えよう！

- ・まずは本人が原因やそ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ください。



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ぬので、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いいと思う。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。言わないでは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、相手のはなしから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だと思う。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。

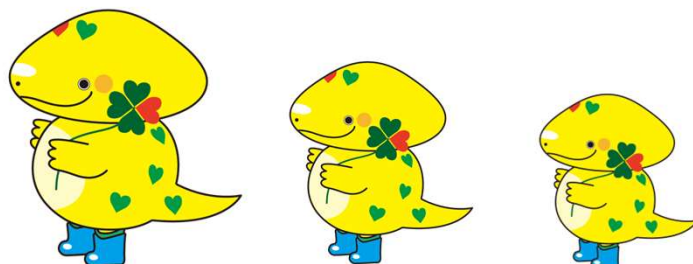
・注意することを上司に伝えてから、本人に伝える。注意を「怒られた」ととらえられてしまった場合は上司からフォローをしてもらうと良いと思います。相手が変わると受け入れられることもあります。

・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。



**とってもたくさんのお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。**



## 今回のお悩み

メンタルの不調で休職する職員が増えています。早めの対策は何でしょう

### 対策1 面談をする



- ・休職となる前に気づき、面談等をして対応策を考える
- ・早めに体調変化に気づく、声掛けする、話を聞く
- ・休職するような状況になる前に、話を聞いたり、しばらく休暇をとってもらえるとよい。
- ・問題の双方の意見をしっかり聞き、早期につむこと。

### 対策2 コミュニケーション をとる



- ・職員の仕事の様子を見て、様子がおかしいと感じたら、朝、声をかける等、コミュニケーションを図る
- ・毎日の朝礼や声かけなどを通し、その人（職員）に興味を持ち接する事により、細かな変化に気づけるようになるスキルを身につける事
- ・ガス抜きができるよう、密なコミュニケーション
- ・管理者が職員の状態を日々観察するとともに、常に対話（何でも話せる）しやすい状況を造っておくことではないでしょうか。

### 対策3 職場環境を見直す



- ・増えているなら、職場に原因がある。本人からと職場からの聞き取りを行う。現場を見に行く
- ・やりがいのある業務の従事、仕事以外での生活満足を深める事
- ・何が原因なのかを早めに把握する。今の業務にいる限り変えられない事もある。ずっと休業すると復帰時にスムーズにいかない事もあり、部署をかわる事も、また、極端に言えば辞職することもあり。人生をダメにしないことが大切だと思う。その仕事だけでない。

## 今回のお悩み

メンタル不調で休職し、週2～3日の出勤を繰り返している職員がいます。管理職としてどうすべきでしょうか。本人に対しても、周りに対しても…

焦らないでとの継続した声掛けができると思います



話し合いをする(2人きりで)。話し合いというより、話を聴く。場合によっては受診を勧める。本人は休職し、経済的な不安も抱えていると思うので、傷病手当金が支給されるようにする。周りの人の理解を得る。(説明)

気持ちや体調に対しての聞き取り、復帰出来そうな時期のめどを見極める。

完全な労務ができていない状況であるため、本人に対し、再休職を勧めたり、正職からパートに変更するなどの提案をする。(もちろん本人に今の状況をどう思っているか、どんな不安があるか、聞くことは大切)

上司が原因を聞き、対処できることがあれば実行する。周りの職員にも伝えられることは伝え、理解を得ると共に、これからの勤務状態の見通しを説明する。

まずは面談ですが誰が行うかをしっかり考えて行い、休みを促した方が良いような気がします。

常勤か非常勤か。働き方の見直し。周囲がフォローできるような勤務態度かどうかの確認。

休職している原因を少しずつ傾聴し改善できれば取り組んでいく。場合によっては受診を進めていく。原因がわかれば周りの職員の理解を得る

周りの雰囲気をかえていける様、間に入ってみたりする

本人・周りとも負担にならない程度に会話をしていく



周り、本人が何を望んでいるか確認して実行していく

まずは皆さんには負担をかけている事に理解して頂く。復帰までもう少し待ってもらう様願います。



私の対処としては話せる人という時間を多めに取り、できるだけ嫌いな人はカボチャだと思って仕事すると仕事しやすくなると思います。



今回のお悩みは…



利用者に対しての言葉使いや、態度が不適切だと思っても、そのスタッフとの人間関係が気まづくなってしまうと業務に差し支える為言えません。どうすればいいのかアドバイス下さい。



僕は直接伝えます

・私でしたら上の方に相談するか、勇気を出して本人に話をしてみます。私利私欲ではなく利用者のためですので、ご理解いただきたいですね。

・「ど」つき質問を活用し、指摘するのではなくスタッフ自身に考えてもらうのがいいのではないかと思った。「利用者様の反応はどうでした？」など。

・1対1になれる場所で指摘すると関係性が気まづくなりにくいかと思います。

・申し訳ないなあと思いつつ、でもやっぱり業務に差し支えるから…と建前を用意し、相手をリスペクトをしつつ「すみません、言葉遣いと態度が気になったので、もう少し柔らかくしていただけると…」という。

・自分の体験を装って、その職員に「この間利用者さんに不適切な態度をとってしまい反省しているんです、ご家族もそんなこと聞いたら嫌な思いされますよね」とアドバイスを求めてみる。もしくは、上司に相談をする。

・二人きりの状況を作り、その後の利用者の様子を伝え（気落ちした等）接し方を提案する。上司に相談し接遇研修を行う。そのスタッフと仲のいい他スタッフに事情を伝えその人からそれとなく伝えてもらう。



上司などに  
相談してみます

・抱え込むのはよくないので、ひとまず誰かに吐き出す(上司、家族など) 上司なら対応してくれるかもしれません。自分で対応するなら、、、下手に出た姿勢で「どういう意図・考えでああいう態度言葉遣いをしているんですか?」とアホなふりして質問。意外と納得できる話が聞けるかもしれないし、納得できない話ならそこでやっとしてお互いの意見を話し合える。

・上司と相談し、指摘する内容やタイミングなどを事前に打ち合わせし、上司に不適切な部分を指摘してもらう。指摘された事で本人はモチベーションが下がってしまうと思うので、相談者さんがフォローに入る対応をする。

- ・そのスタッフに話せる職員に相談。または上司、先輩に相談してみる。
- ・第三者の介入を試みる。上席者への相談。
- ・その場で言えない時は、上司にその出来事を報告して上司から伝えてもらうようにする。
- ・上司に相談し、上司から間接的に伝えてもらう

私はお手本を示  
しています



・不適切な態度をとるスタッフの前で、適切な態度や言葉遣いで接するところを見て分かってもらうようにしていました。その時だけかもしれませんが、接し方や言葉遣いが変わる所が見られました。ただ、見ていないとまた戻っている可能性は高く、こちらが常に続けていくことも必要かと思います。

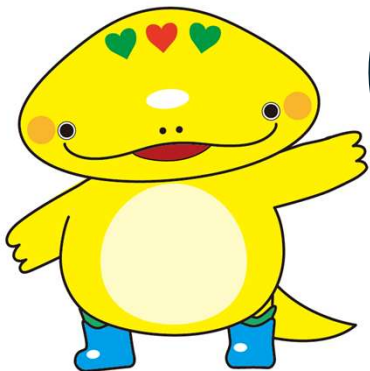
・直接そのスタッフに伝えるのが難しい場合は、上長に相談するのも良いのかなと思いました。また、同じような場面に再度遭遇した場合、そのスタッフの前で利用者に対して支援を行い、そのスタッフに気づいてもらえるようにすると関係が気まずくならず、伝えていくこともできるかもしれないと思いました。



みんなで考えて  
解決してます

- ・接遇マナーの研修会を開催し、話し合う機会を作り、本人に考えてもらうキッカケにする。
- ・直接伝えることが適切でない場合がある為、会議の場などで匿名で啓発し参加者にどう思うか意見を求める。無自覚の場合、気づきがあると思われます。
- ・施設全体の研修会があれば、全体へ向けて伝える。コンサルタントの方に頼んで接遇マナー研修をみんなで受ける。
- ・職場内に意見箱などがあれば、そこにその時の出来事を書いて投稿する。

一番大切なのは…



利用者様を  
第一に考え、接して頂きたいで  
す。心に余裕を持って  
携わって頂けると  
良いと思います

ということだよね♪

今回のお悩みは…



色々な出来事があって苦手な職員さんがいます。自分としては職場内でそういうのを出さないように変わらない挨拶やアフレコーキに気を付けているつもりなのですが、他の方から「苦手でしょう？」と声を掛けられる時があります。このままの対応を続けていてよいのでしょうか？

自分を変えることが  
大切だと思います



私なら、そう指摘された方に、そう見えますか？そんなつもりはないのですが… 何が原因でそう思われましたか？とまずは聞いてみると思います。苦手な感情は変えづらいので、なんとか態度にでないようにできないか考えます。

苦手な人は誰でもいるので、最低限のマナーの挨拶や仕事に支障の出ない関わりを続けられればいいと思います。しかし、自分で変わらない接し方をしていると思っても周りからそういわれるのであれば、どんな接し方をしているか一度見直してみてもいいかもしれません。



苦手な人は誰でもいると思うので、あまりその事に執着せずその人の良い所を見つけてみると、少しはその人に対する思いも楽になるのではないのでしょうか。



私は苦手と思ったらまずはあえて積極的に話しかけるようにしています。



自分なりに気を付けて、他の職員と同じように接しているのであれば、そのまま続けても良いのではないのでしょうか。苦痛でなければ、プライベートな話などして見て、知らない一面を知る事で苦手な職員への見方も変わって来るのではないのでしょうか。

自分なりの気持ちが伝わればそれでよいと思いますよ。そういうことを積み重ねていく中で、苦手な人という気持ちが違って来るかもしれません。苦手なのに変わらない対応を心がけておられるなんてとてもやさしいですね。



人間なので、考え方も人それぞれである。嫌な所を見るより、良い所を見つけて評価し、皆で褒め合う事でお互いの気持ちも確かめ合えると思います。スタッフ皆でいい所探しをしましょう♪



気にしなくてもいいのでは…



自分も感じる事があります。苦手な人がいてもいいのではないのでしょうか。

気を付けて対応されているなら、それでいいかなと思います。



苦手なら最低限の会話で十分です。割り切りも大事だと思います。

自分が苦手だと思っているのは相手にも伝わっているので、気を付けつつもあまり神経質にならないのが良いと思います。互いに自然に同じように接することができると思います。



苦手であって嫌いではないなら今のままでいいのではないのでしょうか。他の人に苦手と気付かれたのなら相手にも気づかれています。でも相手から何も言っていないのなら相手も今のままでいいと思っているのだから自分だったら現状維持します。これが嫌いになったらもう喋る事も顔を見る事も嫌になってしまいます。とりあえずは嫌いになるまでは今のままでいいのではないのでしょうか。

どこにいても自分と合う人ばかりではないので相手を受け入れることは大切かと思います。人の見方はそれぞれなので人から言われることに振り回されないことも大切かと思います。



苦手なのは仕方ないかと思います。気にしないで仕事するのが大切だと思います。



もう開き直って「はい。苦手なので、迷惑かけるとありますが、何かあった時や関わる時など助けてくださいね」と説明したらどうでしょうか。

私も苦手な職員さんがいますが、同じように挨拶や対応に気を付けていますが、他職員に気づかれています。しかし、このことがストレスに繋がらないためには、このまま当たり障りのない程度・距離感で接することでいいと自分では考えています。どうしても苦手意識は雰囲気です。お互い無理をせず素直に行動していきましょう。



自分が表に出さないようにしているのなら、このまま続ければいいと思う。プライベートで関わる事は無いから。

相手の事を「きっと～だろう」と考えることができるといいかも。出来なかったら最低限関わらなくていい。



声をかけられたら、一度だけ悩んでいることを話す。話すだけ話したら、その人の事を気にせずに仕事だけに集中する。



まわりに  
相談しようかな・・・



そのままだとあなた自身がだめになっていくので、上司などに相談したほうがいいと思います。異動するのも一つのいい方法になるかもしれません。

人間なので表情や態度に出てしまうと思います。私も苦手な方がいるのでお気持ち分かります。なるべく関わりなく過ごし、相談にのってくれる方を見つけることも大切じゃないかなと思います。



仕事の仲間なので我慢する。何か言われたことは、あまり気にしないようにして職場仲間に相談する。

どうしても苦手な人っていますよね。相性というものがあり仕方ないと自分の感情を認めつつ、苦手意識が積もらないように、その方の良いところ探し（得意や自分がない所など）をすると上手く行ける時があります。でも、自分の心が折れてしまい、健康や家庭などにも影響が出る時には、思い切って異動のお願いなどをして、苦しい現状から逃げる時も時には必要だと思っています。

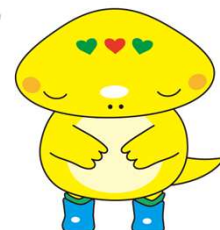


私も苦手な職員がいます。苦手ですと周りに言っています。敵を作るかもしれない恐れはありますが、私は苦手発信をしています。だんだんとその人が苦手という人が増えてきたので同じ気持ちの人がいるだけで安心感を得ています。

私の場合は苦手な方をそのような性格に設定されたキャラクターだと思って関わらせていただいています。そう思うとグサッとくることが言われたとしても、一歩引いてお話を聞くことができる気がします。質問者の方は苦手だと感じている相手の方にも、挨拶やアプローチに気を付けるなど心掛けていてすごいと感じます。



たくさんのアドバイス、ありがとうございます



# 今回のお悩み

イラッとした時にアンガーマネジメントで「その場から離れる」や「6秒間空ける」とありますが、業務の都合上できない場面の方が多いと思います。どう対処していますか？我慢しきれないですか？

「なるほど、そういう考え方もあるね」と一旦受け入れ、後からなぜその人はあんな事を言ったんだろうと考えてみる。そうすることで、一旦その場は落ち着き時間が空いたことで少し冷静になって考えれるのではと思いました。こんな答えが参考になるかな？



大きく息を吸って吐き出す。ため息を頻繁にして体の中の悪い気を出す。

深呼吸をする。その場ですぐには出来ませんが、他の職員に話しを聞いてもらう。

楽しかったこと（おいしいものを食べた時など）を瞬時に思い出す。  
（あらかじめ楽しかったことを思い出す出来事を用意しておく）



その場から後ろに3歩下がって一回大きく深呼吸をしてみるといいかと思います。深呼吸をする間に6秒すぎます。あと深呼吸すると少しスツとします。



目を瞑って深呼吸1回。忙しくても、最短でできる、切り替え方法。

その場から離れる事が出来ない時はその場で目を閉じ、他のこと考えながら数秒数える事をしていきます。

その場で立ち止まる、動きを止めて一呼吸おく。「考えない」と頭の中でつぶやく。



職員の時は、その場では黙って耐えますが、後に上司に相談してアプローチをかけたり、次回同じ状況を作らないよう行動を変え、それが相手への回答だという事にして怒りを収めています。

利用者様の時は、不穏等、その場で解決できない時は一度離れます。後は相勤の方に話を聞いてもらい、お互いに共感しあうことで怒りが緩和されます。

我慢も必要かと思いますが、プライベート、プライバシーの尊厳の保持もあるので関係者以外には話せないと思うので、どうしても時には上司に状況などイラっとしたことを吐き出すこともありました。口に出すこと、相手には不快に感じてもらえるかもしれませんが、口に出すことで外部に当たることなく落ち着くこともありました。

イラっとしない思考法を実践するようにしています。言葉は悪いけど諦めること、「できなくてもいいや」と思うこと、時間に追われないことなど、そうばかりは言っていない場面もありますができるだけ心がけています。

普段の気持ちに余裕があるかないかも重要な要素かと思っています。

世の中には色々な考えの人が存在するんだな〜と、自分の身に起きていることではなく、第三者的な立場に切り替えます(笑)

我慢しかなかったり、その場から離れることがほとんどですが、周りに誰かいるとき(職員)はあえてその人に話を振る時もあります。

相手がいる場合はその人のいい部分(でも他の時はこうだしなあ、と)を一瞬で思い返す。

その場にいる利用者に影響が出ないようにその場は我慢して、内容によっては別場所で話す。

なぜそんなことを言うのか理由を考えてみたり、その場面とは関係ないことを考えたりすることがあります。

イラっとするくらいであればその場は逆にものすごく丁寧に対応して帰りの車の中でぼろくそに発散します。それ以上に怒りが増しそうなときはストレートに伝えます。



今回のお悩みは…



気難しかったり精神的な問題を抱えた利用者さんとの関わり方に悩んでいます。物取られ妄想や他の職員の悪口、他責思考の傾聴は心理的負担が大きく、どこまでが受容すべきラインか見極めにくいです。皆さんはどうされていますか？

受容は難しいかもしれませんが、まずは傾聴と思います。自分一人で悩まないで他の職員の方と連携をして対応されたらいかげでしょう



状況の応じておたがいの距離を置き負担のないようにする(気にするとキツイので、可能なかぎり)



同じ利用者さんと関わる同僚職員に、自分が聞いたりされた行動を伝え、どのように対応しているか話合ってみる。他の職員の悪口については、自分のことも言われていると思うが…と前置きをし、具体的な悪口の内容を話を同僚や上司に話しをする。自分では考えつかなかった視点や考え方で負担軽減することもできるかもと思います。



触りの部分を聞き、傾聴はするが他のスタッフに変わったりするなどして、精神的負担を軽減する



①一緒に探しつつ話をすり替える。職員をかえて対応していく②「そーなの？知らなかった」と傾聴、言いたいだけ言わせる。言いたいだけ言っただろうあたりで話を替える。①同様、職員を替えて負担を軽減するように努力する



傾聴は大事。負担に感じる時は応援スタッフと交代するなど対応する



施設に在籍する相談員に利用者さんの話を聞いてもらう。



主治医に相談する。支援しているチームで対応を話し合い、気持ちの共有や自分はこのようにに対応しているなど意見交換をしあう。自分だけが悩んでいるわけではないと分かることでも、心理的負担は減るのではないのでしょうか？まあ事例検討会として施設全体で対応を話し合ってみてもいいのは？



業務が多忙のなか一人で対応をしないことが大切と思います。話を聞いてほしい気持ちがあるので聞きたくない話もありますが傾聴できる時間を作るとよいのではないのでしょうか



その方の病気をまずはその職員に理解をするように話し、必要であれば他職種での話し合いから、他の方がどのように対応しているかや、看護職員から担当医へ相談していただく事の提案をお願いするなどしています。



今回のお悩みは…



在宅復帰のため、身体拘束をしたくないが、職員が少なく見守りが不十分であるためせざるを得ません。どうしたらいいでしょうか



最低限度の拘束も必要なのではないかと思う

本人安全のためには仕方ないと思います



以前特養に勤めていました。家族からは「縛ってください」と言われることも多く、離床センサーや衝撃吸収マットなどを使用する見守りやすい居室を検討するなど出来る限りの対策は行いますが限りがあります。そのことを家族にも説明させていただき理解を得られるようにしてきました。それでもやはり事故や受傷などが起きると家族も職員も心ぐるしい思いになることがありました。それでもやはりその都度説明が大切だなと思いました



実際問題、在宅に行けば今の現状より見守りが困難になると仮定すると、どういう時に身体拘束が必要なのかの原因と解決策を本人と話し合いながら決める事、決め事を確認する



スウェーデンでは看取り期にあたる、ご利用者の事を見守るといったバイトがあると聞いたので、日本もそういった見守り専門で仕事としてバイトを雇うといいなと思った。(誰でも言い訳ではなく、福祉施設等で介護経験のある方や、福祉・医療を専攻している学生、少しは専門的な勉強をしている人に限るといいかもしれない。特に学生は経験できる場が増えていいかも。)



まず、「在宅復帰のため身体拘束をしたくない」というのはどういうことでしょうか？在宅復帰予定の有無にかかわらず拘束はできません。それを施設が容認しているのであれば、然るべき機関に通報し、退職するのがベストだと思います。



家族の理解を得てもらう。身体拘束の時間を限定的にする



今回のお悩みは…



場面寡黙の利用者さまへの接し方。家族とは普通に話せるけど、外では目を合わせることもほとんどできない、声も出せないといった利用者さまに対しての支援の仕方が知りたいです。



話してもらえる時を待つ。  
時間をかける



そういう方として対応する



その方の思いを聞いて教えてもらう。  
くだらない日常の会話から…



最初は同じ空間にご一緒しても緊張されていないかを確認する（無理に言葉はかけない）少し同じ空間にいても大丈夫な空気がでたら、少しずつアイコンタクトで笑顔で見守り、目の合う時間が少しでも長くなったら、お声かけする（まず名前）先にご家族にお好きな事を聞いておいて距離を縮める。



返事がなくても皆と同じように声をかけてあげたいです。指示してでもハイタッチでもいいので交流ができるといいですね。

本人のやりたいままにしてもらいたい、  
静かに待つのも大事と思われる



今回のお悩みは…



利用者さまとの会話の中で、その方との距離間が縮まった時に、タメ口になる事はないですか？また、利用者さまの中でも職員の丁寧な言葉づかいが気に入らず、その職員を避ける方が見えます。そんな時の対処法を教えてください。



普段の会話、例えばテレビを見ていて一緒に話をしている時はタメ口ではないが、くだけた言葉を使い、その方が何か困っていると思った時は「どうしましたか？」など、丁寧な言葉で話す様にしています。



基本的に丁寧な言葉遣いを保ちます。相手にもあきらかに業務に従事していないと分かってもらえるタイミングでは言葉を崩して声かけしています。



こちらからタメ口になることはありません。  
丁寧な言葉づかいでも態度等親しみを伝える手段はあります。

基本タメ口にならないように気を付けること。丁寧すぎるのも逆に利用者様は良くないと思っている人も中にはいる。ほどよい距離感で…



タメ口になる事もありますが、利用者により喜んでくれる方もいます。その時の気分（利用者）の対応を心がけたり、避けられたりしたら避けられない職員に聞いたりしてます。

耳が遠く短い言葉で伝えた方が有効である等、利用者によって言葉の使い分けは必要。基本は敬語である必要はあるが、利用者の心地良い空間を。



人生の先輩への敬意を示すためにも敬語が必要。しかし、それを気に入らない場合は本人にお伝えして仕事としての関わりを伝える。



内容がフランクな会話になる事はあると思いますが、言葉づかいは丁寧でも親しみはもてると思う為、丁寧な言葉づかいは続けていきます。（どなたにもそのように接していく事でそのような言葉づかいをする人だという認識をもってもらう）



タメ口は避けたいと思います。冗談として冗談ぽく話すことはあっても基本敬語（特に年上の方には）したい。丁寧な言葉づかいで距離感を感じるのであれば話題重視にしてみてもいいですか？



対応する職員を変える等が考えられます。また、時間を空けるということも必要なのではないのでしょうか。



過剰な事はダメだが利用者一人一人に合った方法で良いのでは？



接する時間や会話にも余裕をもって接する



避けられている利用者様の好きな物、好きな事を話題にして会話をする。

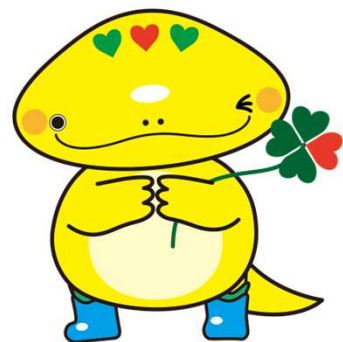


話をしてどのようにしたらタメ口が減るのか考える。また、自分もそんな時はないか振り返る。



研修のテーマにしてその人本人に気づいてもらえる機会を作る。

たくさんのアドバイス、  
参考になったかな？



今回のお悩みは…



地域の住民さんが、包括から示した新しい方法(認知症カフェ)を受け入れてくれません。もともとよそ者を受け付けない住民気質があります。どうすれば受け入れてもらえるでしょうか。

地域住民との関係を築くことから始めます

☕ 話し合いの場を設け丁寧な説明をする

☕ イベントを行って地域の住民の方を招く

☕ 無料で招待して宣伝する

☕ 自治会や老人会等をまきこむ

☕ 高校生や中学生を対象として知ってもらい、そこから地域へ広げていく

☕ 地元にある喫茶店の店主に依頼したり、自治会等に根気に頼んでみてはいかがでしょうか？

☕ 地域の行事に参加し、交流を図って関係性を築いては？

☕ 認知症カフェをやる事のメリットとデメリットを伝える

☕ 地域の方限定の無料チケットを配布したり一緒に盛り上げていけるようなアイデアを提案する

☕ 焦らず時間をかけて、住民との関係づくりが大切かと思えます。認知症カフェに限らず、住民さんの大切にしている事、困っている事に寄り添い関係構築を目指すこと、認知症カフェへの理解を求めていくために、認知症サポーター養成講座をいろいろな場所でやらせていただき、認知症や地域でのつながりに関心のある住民を見つけていく・増やしていく事を優先し、関心が出てきたところで、他地区の認知症カフェを見学しても良いのでは

☕ パンフレット、チケット配布して、一度足を運んで頂いては？

☕ 新たな取り組みには、地域特有の雰囲気があります。当施設の取り組み(地域交流カフェオープン、福祉避難所開設等)も地域住民の知名度は低く、困難を要しましたが、市役所や包括を通して施設を知っていただくところからの営業活動+地域行事への参加等で徐々に理解が深まっています。アピールだけでなく、地域活動に参加しつつ施設と自己を知っていただく自然と興味を示していただけるといいような気がします

☕ 地域住民の中で自治会長等のその地域で影響力のある方との対話をし、活動についての理解や関心をいただくよう働きかける。

☕ まず、どうして受け入れてもらえないかを徹底的に対策していく。意見を取り入れた方法を提案する

☕ 他所で開催されているカフェに行ってみると、新たな気づきがあるかもです



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