

活動事例

事例①職員の言葉づかい

BEFORE



介護サービス
相談員

職員の言葉づかいが、一見、和気あいあい良い雰囲気だが、敬語を使わず友達感覚で話していることは不適切ではないか？

AFTER



施設

フレンドリーさと失礼にならないことの兼ね合いをみて、配慮して話をするようにしてはいるが、対応を検討してみる。

次月訪問した際に、職員は利用者に対して丁寧な言葉づかいで接していた。スタッフ皆で話し合い、改善されたようだ。

事例② 柔らかい食事にしてほしい

BEFORE



利用者

入れ歯のため、食事をもう少し柔らかくしてほしい。



施設

職員が栄養士に報告し、硬いものは小さく切るなど工夫をした。

AFTER



食べやすくなり、利用者も喜んでいただけました。

事例③何もやることがなく暇だ

BEFORE



利用者

午後の時間は何もやることがない。暇だ。



施設

ゲームやカラオケをしているが不十分だと認識しており、すぐに社会福祉協議会へお願いしに行きます。

AFTER



紙芝居やおカリナなど複数のグループが定期的に来ていただくようになり、利用者の方々も非常に喜ばれ楽しみにしておられる。

事例④配膳の時、衛生的でない

BEFORE



利用者

職員が食事の準備や配膳の時、エプロンや三角巾も着用せず衛生的ではない、トイレ介助の後にすぐ配膳の手伝いをする。しっかり手を洗っているのか疑問だ。



施設

食事時は別の衣類をもう一枚着るなど対応していたが、エプロンを購入して、職員に指導した。

AFTER



利用者も気持ちよく利用できる様になった。

事例⑤入浴時の見守り

BEFORE



介護サービス
相談員

利用者が手押し車を押して浴室に入り、75分経過しても浴室から出ることなく、職員は一度も見守り、声かけがない。利用者が安全に入浴できているか心配になった。

AFTER



施設

「あの方は一人でも大丈夫です。いつも一人で入浴されています。それが本人の希望ですから。」他の職員も返答は各々異なった。

今後、入浴時に30分以上利用者が浴室に入っている場合は、必ず職員が声かけをすると決めたようだ。

事例⑥入所者が攻撃的で言葉づかいも乱暴

BEFORE



介護サービス
相談員

同室の利用者Aさん、Bさんが、フロアでも向かい合うか隣同士の席で、2人共、攻撃的で言葉のやり取りが乱暴なのが気になった、他の利用者がおびえて不安定になるのでは



施設

席替えの提案に対し、スタッフは乗り気でない様子だったが、管理者は「よく考えて皆に改善策を伝えます」とのこと

AFTER



遠く離れたテーブルに移り、Aさんの怒鳴り声はほとんど聞かれなくなり、Bさんも心なしか表情が和らぎ、安定されている様子

事例⑦皮膚トラブルの処置

BEFORE



介護サービス
相談員

皮膚トラブルの処置時に痛がって、かわいそう。患部を見せていただくも、かなり悪化しており、苦痛緩和を図った方が良さそう。

AFTER



施設

提案いただいた地域の病院では対応困難だったため、専門病院へ紹介状を書いていただき、家族とも相談のうえ入院、手術。

状態が安定し、入浴後、足の処置も苦痛なくできるようになった。もう少し遅れていたら大変な結果になっていた。

事例⑧車いすへの身体拘束

BEFORE



利用者が車いすで拘束を受けている。
「勝手に立ってしまうから、こんなので縛りつけられている」
とのこと。

介護サービス
相談員



事務局

行動制限が一時的ではなく時間を限っていないこと、拘束が必要となる背景への対応が不十分でありケアプランの見直しを施設へ指導。

AFTER



その後、拘束されている様子は確認されなかった。

事例⑨ 故郷に一度でいいから帰りたい

BEFORE



利用者

施設入所のため、住み慣れた土地を離れ娘が住む場所の施設に入ったが、一度でいいから生まれ育った故郷に帰りたい。

AFTER



事務局

施設管理者へ伝えたところ、根気よく家族に交渉してくれたことで、帰郷することができた。住んでいた自宅にも帰れ、近所の方とも久しぶりの再会を果たし、利用者本人も家族もとても満足された。

遠く離れた場所への移送、利用者の身体的・経済的負担・家族の体力的な負担など多くの課題があったが、すぐに諦めるのではなく、小さなつづやきを逃さずに伝えたことで利用者本人の希望を叶えることができた。

事例⑩誰も理解してくれない

BEFORE



利用者

「こんな所に居たくない、勝手に入れられた」、「家へ帰れなかったら死ぬ」「誰も理解してくれない」



施設

利用者のあまりの精神不安定に、対応に四苦八苦しています。そんな中でも、聞き入れられる事は出来る限り応えたいと考えています。家族の方との話し合いも重ねます。

AFTER



事務局

入所を希望していない人の言葉を傾聴することは相談員としてつらい経験だったと思いますが、施設としても対応に苦慮しており、少しでも職員の負担軽減につながった良い事例だと思う。