

# 介護サービス相談員 活動事例集



© 2014 大阪府もずやん

令和 6 年 3 月  
大 阪 府

接し方

食事

娯楽

衛生

心のケア

人間関係

安全管理

金銭

異性

トイレ

設備・備品

リハビリ

医療

家族

身体拘束

虐待

退所

入所

その他

コミュニケーションの工夫

相談活動に当たって心がけていること



# 目 次

■ 介護サービス相談員派遣等事業とは .....	P 5
■ これから相談活動を始めるとみなさまへ .....	P 9
○ 現役相談員の皆さんからメッセージ .....	P 10
○ 派遣先事業所の声 .....	P 12
■ 介護サービス相談員の活動事例 .....	P 13
○ 「接し方」に関する事例 .....	P 16
職員の言葉づかい .....	P 16
夜中の巡回時の介助について .....	P 18
職員の立ち話 .....	P 19
職員の何気ない一言 .....	P 20
職員の食事介助について .....	P 21
職員の乱暴な介助、放置 .....	P 22
○ 「食事」に関する事例 .....	P 23
おいしいものが食べたい .....	P 23
柔らかい食事にしてほしい .....	P 24
食事の彩や盛り付けに工夫がなくメニューも不満 .....	P 25
カレーが苦手 .....	P 26
○ 「娯楽」に関する事例 .....	P 27
本が好きで読んでいたが目が悪くなり読めなくなった .....	P 27
家ではたくさん植物を育てていたが、今は卓上の植物で我慢 .....	P 29
レクリエーションの外出時に連れて行ってもらえない .....	P 30
あまりにも静かで寂しい .....	P 31
何もやることがない、暇だ .....	P 32
コーラスを教えてください .....	P 33
○ 「衛生」に関する事例 .....	P 34
オムツの交換時の臭気がひどい .....	P 34
水分補給用のコップが汚い .....	P 35
配膳の時、職員が衛生的でない .....	P 36

○「心のケア」に関する事例	P 37
帰宅願望があります	P 37
誰も理解してくれない	P 38
配偶者を亡くしたことでのいろいろな不安	P 39
○「人間関係」に関する事例	P 41
入所者が攻撃的で言葉づかいも乱暴	P 41
同室の方と気が合わない	P 43
○「安全管理」に関する事例	P 44
入浴時の見守り	P 44
車椅子に欠陥がある	P 46
○「金銭」に関する事例	P 47
「障害者給付金」の手続きをしてほしい	P 47
金銭管理を知人に任せているが気になる	P 49
○「異性」に関する事例	P 51
異性の入浴介助が嫌だ	P 51
○「トイレ」に関する事例	P 52
時間通りのトイレ介助やオムツ交換	P 52
扉をロックせず開けられる	P 54
○「設備・備品」に関する事例	P 55
机と椅子の高さが合っていない	P 55
椅子の出し入れの音が気になる	P 56
冬の乾燥対策について	P 57
トイレの設置が少ないのでは	P 58
○「リハビリ」に関する事例	P 59
介護靴で歩行練習したい	P 59
体操時の職員のリードの仕方	P 60
○「医療」に関する事例	P 61
皮膚トラブルの処置について	P 61

○「家族」に関する事例	P 62
夫婦それぞれで異なる介護サービス利用の考え方	P 62
○「身体拘束」に関する事例	P 64
車椅子への身体拘束	P 64
○「虐待」に関する事例	P 65
乱暴な介護職員の対応	P 65
○「退所」に関する事例	P 66
家に帰りたい	P 66
家に帰らせてあげたい	P 68
○「入所」に関する事例	P 69
長く入所できる施設に入りたい	P 69
○「その他」の事例	P 70
障がい福祉タクシーについて	P 70
マニキュアを付けてほしい	P 71
故郷に一度でいいから帰りたい	P 72
施設にいる父の介護についての心配	P 73
○五感法について	P 74
■コミュニケーションの工夫	P 75
自分の納得できない生活からくる精神的不安定の解消に向けて	P 77
耳が聞こえづらい方との気持ちの伝えあい	P 79
表情が厳しく怒りっぽい利用者の淋しさ	P 80
発語に不自由な方とのコミュニケーションづくり	P 81
突然怒り出した認知症の方への気持ちの切り替え方	P 82
指さしのそぶりや単語での問いかけで会話	P 83
全く会話のできない方との筆談によるコミュニケーション	P 84
認知症で独語と多動のある方へのスキンシップを交えたコミュニケーション	P 85
下降気味の身体と心に笑いと楽しい思い出を	P 86
沈黙もコミュニケーション	P 87
同調すること、あなたの味方でいますよという姿勢	P 88

仕事に関連することで話をするきっかけが出来ました	P 89
趣味の話をきっかけに	P 90
根気よく時間をかけながらのコミュニケーション	P 91
きっかけはホワイトボード	P 92
筆談はポイントだけ書くことで話が膨らむ	P 93
長所を見つけて伝えることが大切	P 94
歌でつながるコミュニケーション	P 96
共通点を見つけたことから話が始まる	P 97
○認知症の人へのガイドライン	P 98
○手紙～親愛なる子供たちへ～	P 100
■相談活動に当たって心がけていること	P 103

## 介護サービス相談員派遣等事業とは

厚生労働省老健局計画課長通知「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」  
（平成 18 年 5 月 24 日付け老計発第 0524001 号 最終改正：令和 2 年 5 月 29  
日付け老高発 0529 第 1 号）により、令和 2 年 4 月 1 日より、「介護相談員派遣  
等事業」は「**介護サービス相談員派遣等事業**」に、また、「介護相談員」は「**介護サ  
ービス相談員**」に名称が変更されました。

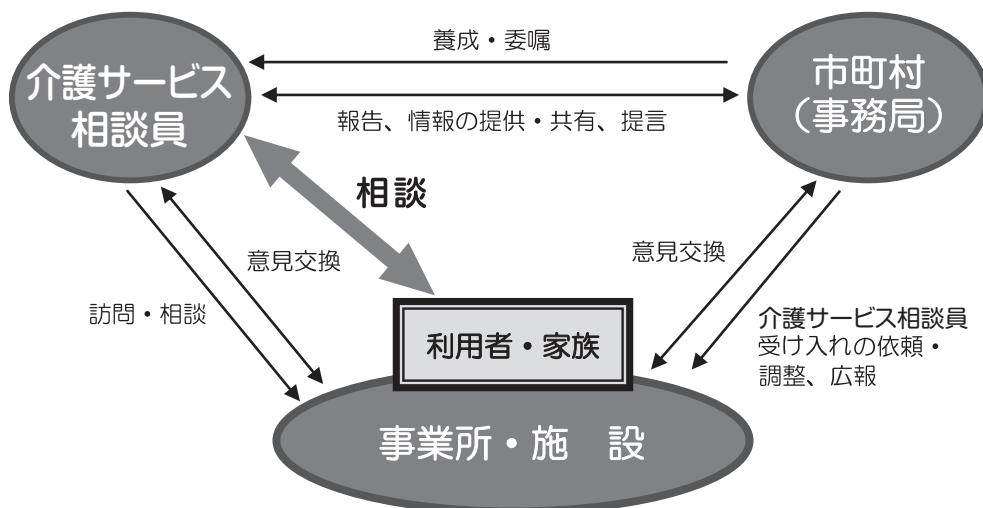
介護サービス相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護サービス相談員が、介護が行われている場を訪問し、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。

市町村や大阪府国民健康保険団体連合会が受け付ける苦情処理は、なんらかのトラブルが起きたときの事後処理が中心となりますが、介護サービス相談員の活動目的は、苦情申立てに至るほど問題が大きくなるうちに、解決を図ることにあります。

介護サービス相談員派遣等事業は、介護保険制度の地域支援事業の中での事業実施が方向付けられており、この事業を実施するかどうかは、各市町村の判断に任せられています。

大阪府内では、41保険者中、33市町で事業が実施されており、314名の介護サービス相談員の皆さんが活躍しています。(令和5年度の状況)

## 介護サービス相談員派遣等事業のしくみ





## 介護サービス相談員ってどんな人？

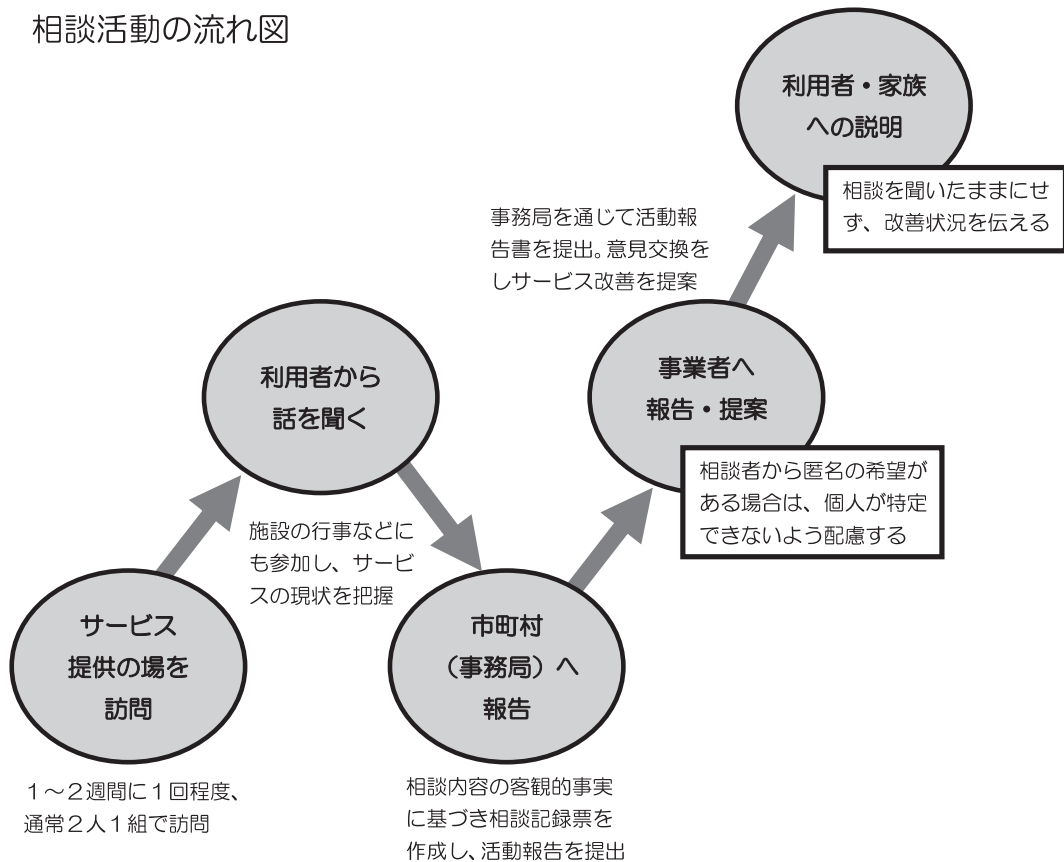
市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもってしていると認めた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人」です。

「養成研修」は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、約40時間にわたる内容となっています。また、活動中の方には「現任研修」を積極的に受講していただき、活動のスキルアップを図っています。

## 相談活動の流れ

相談活動とはサービス提供の場へ訪問し、利用者からの話を聞いたのち相談内容を記録し報告書に仕上げ、利用者・サービス提供事業者の問題の在りかを提示し、サービス改善への取り組みが行われるところまで継続して行うものです。

## 相談活動の流れ図



## 介護サービス相談員の主な活動

- 介護サービス相談員の派遣を希望する施設・事業者をおおむね1～2週間に1回程度訪問
- サービスの現状の把握
- 施設等の行事への参加
- 利用者の話を聞いて相談に応じる
- 問題点を把握したうえで整理をし、解決方法を考え提言する
- 管理者や従業者と意見交換をする
- 必要に応じて足りないサービス創出に向けての提言
- 活動状況を事務局（行政）へ報告
- 事前問題解決が不可能な事柄については事務局（行政）へ伝える
- 身体拘束等に関する相談や改善策の提言を行う

## 介護サービス相談員がやってはいけない5つのこと

1. 利用者のプライバシー保護のため、活動上知り得た秘密を他人にもらさない。  
（守秘義務の徹底）
2. 評価することが目的ではないため、サービス提供事業者の評価をしない。
3. サービス提供事業者との役割分担と責任の所在を明確としておくことが大切であるため、物品の修理、車いすへの移乗、食事の介助など、「介護」にあたる行為は行わない。
4. 相談対応で完結できることではないため、利用者同士のトラブルの仲裁などはない。
5. サービス提供に関わる問題ではなく家族間の事情によるところであるため、家族問題に関することへ介入しない。

## サービス提供事業者との信頼関係の構築

介護の現場を訪問するのは、苦情や相談者を探すことが目的ではないため、サービス提供事業者にも理解を得られるような活動を心がける。

1. サービス提供事業者との信頼関係の上に一定の緊張関係を保ちながら、問題の解決の方向性をともに考える。
2. サービス提供事業者の努力や、良い点はサービス提供事業者に伝える。
3. 現場で感じたことや観察されたことなども意見交換を行いながら信頼関係を築いていく。

## これから相談活動を始めるみなさまへ

介護サービス相談員の皆さんから寄せられたメッセージと、  
派遣先事業所の声をご紹介します。  
※編集の都合上、一部加工しております。



## これから相談活動を始めるみなさまへ ～現役相談員の皆さんからメッセージ～



### Q1 「相談活動をしていてよかったなあ」と思うことを教えてください！

- 利用者さんが、私と会えることを心待ちにし、次回の訪問はいつか聞いてくださったとき。
- 「ありがとう」の声かけをいただけることが励みになります。
- 経験豊かな利用者さんから、貴重なお話を伺うことができること。
- 車いすを利用されている方が、自転車に乗って風を切り、学校に通っておられたことを話されている時は、目の色も髪の色も肌の色も声の調子も1オクターブ高くなるほど元気になれる。その姿が見られることは私たち相談員の特権です。
- 施設に訪問し、最初は警戒されますが、会う度に心を開いてくださり、顔を見ただけで喜んで「よう来てくれた」「待ってた」とか、話すことが出来ない方は、手を握って、私のことを歓迎してくださること。
- 活動を再開し、自分たちを待っていてくださった現場の職員さんがいらっちゃったこと。今まで入居者さんの方にばかり目が向いていましたが、職員さんから「待っていたんですよ、来てくれて嬉しいです」と言われ、訪問させていただく意味を改めて考えさせられました。
- 利用者さんのお困りごとを報告書に書いて、しばらくして改善されたとき、よかったなあと思います。
- 折り紙で傘を製作中の女性より「教えてあげる」と声をかけられ、未完成ではありましたが、持ち帰りました。翌月の訪問で挨拶の前に「この間の傘、完成した？」と声掛けいただき、利用者様からの呼びかけに私自身が元気と勇気をもらいました。
- 施設の方に「〇〇さんがあんな風を楽しそうにお話してるのを久しぶりに見ました」と言われた時。
- 挨拶をすると「何しに来たん。話すことなんか何も無い。」ときつい口調で言葉が返ってきても、「お話はいいので少し横に居てもいいですか？」と聞くと、「それぐらいならいいよ」と言われ、何分か経つとご自分からポツポツとお話されるようになりました。「ではこれで失礼します」と席を離れようとするときに言われた「又来てね。待ってるね。」という言葉が、相談員を続ける活力になっています。こういう活動をしているから得られる言葉なんだと喜びを感じます。

**Q2 新しく相談活動を始める方に向けて、エールをお願いします！**

- 安心してください！一人じゃないですよ。最初は先輩相談員さんについて、どんな感じでやればいいのか観察するだけでOK。回数を重ねても相談員仲間と行動するので、複数の目で見ても判断することができます。バックアップも万全。事務局をはじめ、常に相談できる環境ですから、安心して活動をはじめてくださいね。
- 役所から来たと言うと、「難しい話？何を話そうか」と不安そうにされる方もいるので、まず笑顔で安心させてあげてください。
- 介護の勉強ができたことは人生の道案内。さまざまな案内人の方に出会える最高の活動の場です。利用者さまと共に助けあっていくことのできる場所だと思います。
- 色々な介護施設を訪問し、多くの利用者さんに会える経験はなかなかないのではと思っています。短い時間の中でも交わした会話や出会いはとても貴重だと思います。
- 気負わず、ありのまま利用者様と対話されてはいかがでしょう。私も新人のころ先輩の相談員の方から「私たち相談員は、ただ施設さんを訪問して利用者様の様子を観察するだけでも存在価値があるねんで。焦らず一步一步自分のできる事からしていきや」とお声をかけて頂きました。その言葉が、10年たった今でも私の心の中に常にあります。参考になればうれしいです。
- 前回訪問した時はニコニコしていても、次に訪問すると同じ人かと思うくらい一変することもあります。その日の入所者さんの雰囲気を受けとめて対応できるようお話をするといいと思います。
- 笑顔で、やさしく、寄り添う気持ちさえあれば大丈夫です。私たちも年を取り、老人になります。「自分がどうして欲しいか」を考えると、相談員としてのあり方が見えにくくと思います。私達と共に頑張りましょう。

## 派遣先事業所の声

- 食堂で食事をする席が決まっていて、自分だけ冷房があたって寒いという声があることを相談員さんから教えていただき、風量を調節し、机の位置を調整することにつながりました。職員の方で気付かなかったので、大変助かりました。
- 自身の希望を直接、施設に伝えることを遠慮される方は多くおられます。相談員さんが利用者さんとの気軽な雰囲気で行う会話の中で伺った要望（例えば主食の種類や硬さに関する要望）について、可能な範囲で対応しています。
- 暴力行為のある利用者さんがおり、他の利用者さんとトラブルになっていましたが、相談員さんと連携をとり、少しずつ対話をすることで、暴力行為がなくなりました。
- 利用者さんが施設職員に対し日頃の感謝を述べられていることを相談員さんからフィードバックいただき、職員のやりがいやモチベーションアップにもつながっています。
- 相談員さんが来てくださることで、利用者さんの笑顔が増えることがうれしいです。普段あまり笑わない利用者さんも、相談員さんとお話すると笑ってくれます。また、職員としても新しい視点を得られるのでありがたいと思っています。

## 介護サービス相談員の活動事例

介護サービス相談員の皆さんから頂いた活動事例をご紹介します。

※P15以降に記載の活動事例の文中において、「介護相談員」は「介護サービス相談員」に読み替えてください。

## 項目の解説

各事例は、利用者等からの相談内容または介護サービス相談員自身が気づいた内容について分野ごとに困難さや解決にどの程度つながったのか等を参考に  
する目安をつけて、以下のとおり記載しています。

### 【状況】

- 性別・・・・・・・・男性、女性、不特定多数の場合は不特定
- 認知症・・・・・・・・あり、なし、分からない場合は不明
- サービス種別・・・サービスの種類、介護保険施設の種類の
- 相談・気づき・・・利用者からの相談、相談員自身の気づき

### 【目安】

- 相談や気づきの困難度・・・・・・・・事例がどの程度困難であるか
  - 困難でない：★
  - 普通：★★
  - 困難：★★★
- 相談や気づきの頻度・・・・・・・・事例がどの程度よくあることか
  - ほとんどない：★
  - 普通：★★
  - よくある：★★★
- 解決度合い・・・・・・・・事例がどの程度解決に向かったか
  - 未解決：★
  - 普通：★★
  - 解決：★★★

### 〈分野〉

- 接し方：サービス提供事業者の利用者への接し方についての相談や気づき
- 食事：サービス提供事業者で提供される利用者の食事についての相談や気づき
- 娯楽：サービス提供事業者が行う娯楽についての相談や気づき
- 衛生管理：サービス提供事業者での衛生管理についての相談や気づき
- 心のケア：利用者の心のケアについての相談や気づき
- 人間関係：利用者との人間関係についての相談や気づき
- 安全管理：サービス提供事業者の安全管理についての相談や気づき



金銭：利用者の金銭の問題についての相談や気づき  
異性：利用者の異性についての相談や気づき  
トイレ：利用者のトイレについての相談や気づき  
設備・備品：サービス提供事業者の設備や備品についての相談や気づき  
リハビリ：利用者のリハビリについての相談や気づき  
医療：利用者の医療についての相談や気づき  
家族：利用者と家族についての相談や気づき  
身体拘束：サービス提供事業者の利用者への身体拘束についての相談や気づき  
虐待：サービス提供事業者の利用者への虐待についての相談や気づき  
退所：利用者の退所についての相談や気づき  
入所：利用者の入所についての相談や気づき  
その他：どの分野にも当てはまらない相談や気づき

〈記載項目〉

- 相談や気づきによる内容  
    利用者の相談、介護サービス相談員による気づきの具体的な内容
- 介護サービス相談員の対応  
    相談や気づきの内容を解決するために介護サービス相談員がとった対応
- 施設（事業所）の対応  
    介護サービス相談員からの報告、提案に対する施設等の回答や対応
- 事務局の対応  
    必要に応じて事務局が対応した内容
- 改善結果  
    相談内容の改善結果
- 介護サービス相談員のふり返し  
    事例を通して介護サービス相談員が抱いた感想や意見
- 事務局の意見  
    事例に関する事務局のコメント

◆職員の言葉づかい

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：デイサービス</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★★</p> <p>解決度合い：★★★</p>
--	--

(1) 気づきによる内容

職員の言葉づかいが気になる。

一見、和気あいあいの良い雰囲気だが、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。

(2) 相談員の対応

気づいたことを相談記録票に記入し、施設に意見を伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

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。

(4) 事務局の対応

施設への直接の指摘は行っておらず、介護相談員へこれからも注意して見守るように依頼。

「この人には敬語、この人にはため口」といった使い分けをしているのであれば、報告するよう介護相談員に伝えている。

(5) 改善結果

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。

介護相談員の指摘事項について、スタッフ皆で話し合った結果、言葉づかいが改善されたようだ。

(6) 相談員のふり返り

改善されて良かった。

職員の中には感じていても施設会議ではなかなか言い出しにくいこともあり、介護相談員から意見を伝えることで、施設として無視せず取り上げて対応してもらえたことは、とても意義があるし使命感を感じた。

(7) 事務局の意見

介護相談員が施設と良好な関係を築けているため、介護相談員の意見が尊重され改善に繋がったのだと思われる。

◆夜中の巡回時の介助について

【状況】

性別：女性  
認知症：不明  
サービス種別：特別養護老人ホーム  
相談・気づき：相談によるもの

【目安】

相談や気づきの困難度：★★  
相談や気づきの頻度：★★  
解決度合い：★★★★

(1) 相談内容

「夜中の巡回時、目を閉じていると眠っていると勘違いし、何もせず出ていく職員がいる。眠っていても起こしてオムツ交換、体位変換してほしい。朝方、オムツがボトボトになり気持ち悪い。」

(2) 相談員の対応

本人の了承を得て、施設側に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

以前、眠っていたら起こさないで欲しいと言われていたので、起こさないようにしていた。夜中の体位変換、オムツ交換を巡回時に行うようにする。

(4) 改善結果

利用者は、「とても楽になった、自分でも寝返りができるように努力をしている。」と話された。

(5) 相談員のふり返し

改善されたことを喜んで頂けた。

ご自分でも努力する気持ちが起こったことは良かったと思う。

◆職員の話

<p>【状況】 性別：女性 認知症：あり サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★</p>
--	---

(1) 相談内容

職員の立ち話が自分の事を言われているようで嫌だし、気になる。

(2) 相談員の対応

利用者を与える心理的影響を伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

現場スタッフの私語が多く気にはしていた。指摘はありがたい。

(4) 改善結果

その後の訪問では、立ち話は見られなかった。

(5) 相談員のふり返り

利用者は日頃の職員の言動を観察している。たとえ業務連絡であっても自分のことと捉えてしまう。

施設側も気づいていた点を介護相談員が伝えることで後押しになった。

利用者の心のつぶやきに耳を傾けなければ、と感じた。

(6) 事務局の意見

施設も気付いてはいたが、一歩踏み出せずにいるところを介護相談員の問いかけで対応して頂けた。

介護相談員が上手く施設に利用者の気持ちを伝える事が出来た結果だと思う。

◆職員の何気ない一言

<p>【状況】 性別：女性 認知症：不明 サービス種別：介護老人保健施設 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 相談内容

絵を書いている利用者 A さんが、ある時、職員に絵具筆を洗う容器に「水を入れてきてほしい。」と頼んだら、「私はあなたの奴隷じゃない。」と言われたと嘆いていた。

(2) 相談員の対応

車椅子の A さんにしてみれば、容器で水を運ぶことはできない。そんな方へ言う言葉ではないと思い、施設側に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

施設側も驚いていた。担当職員に聞いたら、「忙しさのあまり、軽い気持ちで言った。」とのこと。

(4) 改善結果

施設側から謝罪があり、ご本人も納得されたようだ。その後、要望に対しては対応していただいている、と聞いている。

(5) 相談員のふり回り

限られた訪問時間の中で全ての気持ちをくみ取る事は出来ないが、一部でも理解し問題を解決するお手伝いができ、日々変化のない施設内での暮らしにゆとりが持てればと思う。

◆職員の食事介助について

<b>【状況】</b> 性 別：不特定 認知症：不明 サービス種別：介護施設 相談・気づき：相談員の気づき	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★★★ 解決度合い：★★★★
---	---

(1) 気づきによる内容

食事介助が必要な利用者の間を急いで動き回り、職員のタイミングで次々とスプーンで食事を口に運んでいる。

(2) 相談員の対応

施設担当者に食事介助の方法について提案をした。

(3) 施設（事業所）の対応

食事介助が必要な利用者の横に椅子を置いて、目線を合わせて落ち着いて、個別に食事介助をするように変更した。

(4) 相談員のふり返し

職員の方が横に座って食事介助をするようになって、利用者も会話を楽しみながら食事ができるようになり、利用者の尊厳が守られているように思う。

(5) 事務局の意見

施設職員の方は、それぞれが精一杯介護にあたられていると思う。その中で、「指摘」を受けると受け入れられない事もあるかと思う。

時間をかけて、施設職員との信頼関係を築き、根気よく施設サービスの改善に努めた介護相談員に感謝している。

◆職員の乱暴な介助、放置

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：介護老人保健施設</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

食事が終わったばかりの利用者に席を立つよう促す際、職員は強い口調で言い、椅子を引いたので、利用者は怒っていた。

また、車椅子から降りて床に寝てしまった利用者に対し、職員は横を通る時に声をかけるだけで起こすこともなく、5分くらいそのままだった。

(2) 相談員の対応

施設職員に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

スタッフ会議を開いた。

「ご指摘いただいたことをありがたく受け止め、スタッフの対応など反省し、原点に戻って利用者への対応にあたりたい。」との回答があった。

(4) 改善結果

今回の指摘をきっかけに、「家族の目になってみよう」と、施設職員が居室などのチェックを行ったところ、カーテンの黄ばみを見つけた。

利用者がついついカーテンで手を拭いてしまい、黄ばみが取れなくなっていることを仕方のないこととしていたが、それを仕事のマンネリ化の問題として取り上げ、カーテンの取替えを行ったようだ。

(5) 相談員のふり回り

気づきを伝えた事で施設職員の意識が大きく変化し、大変良かったと思う。

(6) 事務局の意見

介護相談員の気づきを伝えた事で、施設全体の意識が大きく改善されたと思う。

施設側のマンネリ打破の意識とうまくかみ合い、利用者・施設両方にとって大変良い結果につながった事例だと思う。



◆おいしいものが食べたい

<b>【状況】</b> 性 別：女性 認知症：なし サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★★★ 解決度合い：★★★★
---	---

(1) 相談内容

「おいしいものが食べたい。外食がしたい。」

(2) 相談員の対応

施設に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

誕生日に要望を叶える取り組みがあるので検討してみる、とのこと。

(4) 改善結果

2か月後、介護職員1人が付き添い、施設のワゴン車で市内のスーパーへ。好物を食べることができて、利用者も満足した。

(5) 相談員のふり返り

「どんなものを食べたいのか」、「どこで外食したいのか」といったことも具体的に聞いて施設に伝えていれば、より迅速に対応できたのではと思った。

(6) 事務局の意見

当初、施設の回答は「前向きに検討する」で終わっていたが、介護相談員がタイミングを見計らって、その後の経過を施設に確認することも大切である。

◆柔らかい食事にしてほしい

<p>【状況】 性別：不特定 認知症：不明 サービス種別：介護老人保健施設 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】 相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★★★ 解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 相談内容

最近の食事について、「入れ歯のためもう少し柔らかくしてほしい。」と相談があった。

(2) 相談員の対応

職員に報告した。

(3) 施設（事業所）の対応

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。

(4) 改善結果

食べやすくなり、利用者も喜んでいました。

(5) 相談員のふり返り

食事は毎日のことなので、すぐに対応してもらえてよかったと思う。

(6) 事務局の意見

施設側は今回のことで、全体の食事を見直す良い機会になったのではないかと思う。介護相談員の対応が、改善につながり良かった。

◆食事の彩や盛り付けに工夫がなくメニューも不満

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：有料老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 気づきによる内容

利用者の方々が、「生鮮食品の果実が全く提供されず缶詰製品ばかり。また、食事の彩や盛り付けに工夫がなく、メニューにも不満があるが仕方のないこと。」と言い、あきらめている様子が伺えた。

(2) 相談員の対応

施設担当者へ食事内容の検討をしていただくよう依頼した。

(3) 施設（事業所）の対応

施設の給食委員会で委託給食会社と改善についての検討会を実施しました。

(4) 改善結果

給食会社と施設の協力体制も円滑になり、給食会社にて可能な限り少しずつ要望が取り入れられた。

施設にて鍋料理を行う時には、職員総出で各階ごとに利用者の対応や介助が行なわれるようになった。

(5) 相談員のふり返し

毎回、訪問時に施設側へ「食」について根気よく話題にすると、関心に変化が起きてきた。

委託給食の場合、他者からの気付きや提案がないと問題点や課題が見過ごされやすいと感じた。

改善されたことによる、入居者の喜びの様子や声もその都度報告、施設側の姿勢や努力をたたえ、感謝の気持ちを伝えた。

(6) 事務局の意見

介護相談員のアプローチの積み重ねが大きな改善へとつながった。

この事例のように、一度だけの橋渡しだけでなく、その後の経過を見ていき、その時々合った対応やアプローチを行って行く事が大切だと思う。

◆カレーが苦手

<p>【状況】 性別：男性 認知症：なし サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★★★ 解決度合い：★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

カレーが苦手であると聞いたので、その時はどうしているのかを利用者にお伺いすると「手元に何かあれば口に入れる、なければご飯だけ少しつまんで我慢している。」とのお返事。

食べることの大切さと楽しみのない寂しさ・虚しさを感じた。

(2) 相談員の対応

施設長に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

「早速、厨房に伝え改善します。」との返事を頂いた。

(4) 改善結果

「最近、カレーは出てこないで嬉しい。」とのこと。

施設長に伺うと、味付けを変えて提供するように対処して下さっているようだ。

(5) 相談員のふり返り

施設での生活は、食の時間が喜びや楽しみに繋がる重要な鍵になるのではないか。

入所時に、好き嫌い・嗜好を確認し、少しでも本人の希望に寄り添った対応、ケアをお願いしたいと思う。

(6) 事務局の意見

ただでさえ共同生活の中、ストレスがたまりやすい状況で利用者にとって食事というのは毎日の楽しみの1つになるので、食事もストレスとなれば利用者のはつらい生活になってしまう。

利用者の中には気を使って施設に希望を言うのも難しい方もいらっしゃるので、利用者によって施設に希望を伝えるのは介護相談員の重要な役割だと思う。

◆本が好きで読んでいたが目が悪くなり読めなくなった

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：あり サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 相談内容

「以前は本が好きで読んでいたが、目が悪くなり読めなくなった。」  
(入居後間もない利用者からよく聞く言葉)

(2) 相談員の対応

図書館の拡大図書のリストがあれば、希望の本を家族や誰か(施設職員など)に貸出を頼めるから、拡大図書のリストが欲しいと図書館にお願いした。  
(相談員活動の範囲を超えているとは思ったが、対象者のその思いがある内に叶えば喜びになり気持ちは元気になり、日々の楽しみになる。期を逃せばその思いは薄れ、諦めになり無気力になってしまうと考え、行動した。)

(3) 施設(事業所)の対応

拡大図書のリストがあり、利用者の方々が読みたい本があれば図書館から借りていただけるか事務長に聞いてみたところ、了承して下さった。

(4) 事務局の対応

拡大図書のリストの話が図書館から事務局に伝えられていたので、市の連絡会で、他の相談員にも施設訪問時に利用したいか確認した。

(5) 改善結果

利用者がスタッフと共に図書館に行き、自分で選び、喜んで帰ってこられたとのこと。また、他のどの施設もところよくリストを受け取って下さり、利用者が希望する本があれば手続きしてもよいと言っておられた。

(6) 相談員のふり返し

早い段階(施設入所後、年数が経つと諦めが先になり、本を読む意欲が無くなる)で本を読める楽しみを取り戻すことが大切だと思った。  
拡大図書を読んでいる人を見て、あれなら私も読める、とその輪が広がれば嬉しい。図書館の方々にも感謝。

(7) 事務局の意見

介護相談員の熱意により、施設側の協力もあって利用者の思いが実現した事例である。利用者のニーズを把握できたのは、日頃からじっくりと利用者の声に耳を傾けている介護相談員だからだと思う。

利用者も満足し、施設サービスの向上にもつながった。

◆家ではたくさん植物を育てていたが、今は卓上の植物で我慢

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：特別養護老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

ここでの生活はしたいことがあっても、職員の手を煩わすのは申し訳ないと思っている様子。

「家では花が好きでたくさん育てていた。今は、机の上で育てるセットになっているイチゴの種を植え、ペットボトルで水をやり楽しみにしている、これで十分。」と話していたが、芽も弱々しく枯れそうであった。

(2) 相談員の対応

ひかえめな利用者が楽しみを見つけたと、植物の成長が心の張り合いとなり、会話も増えたが、中途半端のように思われたので施設に話してみた。

(3) 施設（事業所）の対応

植物が育ちやすい環境を整え、水やりをしてもらったり、見れるようにもしたいと考えている、花や野菜をベランダで利用者と一緒に育てるよう取り組んでみる、とのこと。

(4) 改善結果

車椅子から見れるような位置に、花や野菜を作るコーナーができあがった。野菜は収穫し、みんなで食べ、喜んでおられた。

利用者も野菜作りについてよく知っておられるので、アドバイスをしていた。

(5) 相談員のふり回り

利用者の方々は、決まった毎日、遠慮しがちになる中で張りを持った生活をしていただきたい。植物の成長が生活の張りを持つ助けになっているようで嬉しい。

利用者は花や野菜の成長を楽しみに過ごすようになり明るくなった。

(6) 事務局の意見

介護相談員の気づきにより、施設のサービス向上につながり利用者の気持ちも好転し、見事な橋渡しの事例だと思う。

◆レクリエーションの外出時に連れて行ってもらえない

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定 認知症：不明 サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 相談内容

レクリエーションで外出があったようですが、お連れできない方より「こそこそ行かれた。」という不満の声が聞かれた。

(2) 相談員の対応

催し事については、全体に周知できるやり方で案内をして、その上で行ける方、お連れできない方への説明ができるよう工夫をお願いした。

(3) 施設（事業所）の対応

お連れできる方をこちらで選抜しました。（体調のしっかりされて、トイレもあまり心配でない、家族がついて来て下さる方）

周知ということに関しては、反省点にも上がっているので、次の企画の折には気をつけたいと思います、とのこと。

(4) 改善結果

行事予定として張り出していますが、さらに個々の方にも行き先・時間など分かるように、ご案内を居室のベッドサイドの壁やチェストに貼っていた。

(5) 相談員のふり返し

一部の方のみでの催行は、お聞きしてとても残念に思った。

行けなかった人達のお気持ちが、お話しされる様子からよく解った。

善意でされることでも不公平があってはならないと思う。

(6) 事務局の意見

介護相談員が行事参加できなかった人の声を直接伝えたことで、より細やかな対応ができてよかった事例だと思う。



◆あまりにも静かで寂しい

<p>【状況】                  性別：不特定                  認知症：不明                  サービス種別：特別養護老人ホーム                  相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】                  相談や気づきの困難度：★★                  相談や気づきの頻度：★★★★                  解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 気づきによる内容

たまたま訪問日が何も（体操やゲーム）していない日だったのかもしれないが、あまりにも静かでちょっと寂しい。テレビを眺めていたり、音楽がかかっているが、誰も会話をしない。

(2) 相談員の対応

「よかったら訪問時に体操の時間を設けてもらえませんか。」ともちかけたら、ぜひとなった。

座って行う体操と口の体操、その後歌を2、3曲歌い、終わる。

(3) 施設（事業所）の対応

職員が時間になると、利用者の身体能力に応じてホールに誘導してくれるようになった。

最近は職員がリードして体操を行っている。

(4) 改善結果

体操が定着した。

(5) 相談員のふり返り

認知症の進行や身体能力の低下防止につながればいいと思う。

体操を機会に、会話ができる様になられた方もいて良かった。

(6) 事務局の意見

体操が定着したということで、利用者の方々の楽しみになっているのではと思う。

介護相談員は状況に気づき、上手く打開策を出してくれていると思う。

◆何もやることがない、暇だ

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：有料老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 相談内容

「午後の時間は何もやることがない。」「暇だ。」と不満を訴えられる。

(2) 相談員の対応

「アクティビティやボランティアに来ていただけてはどうか？」と施設側に提案した。

(3) 施設（事業所）の対応

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、とのこと。

(4) 改善状況

紙芝居やオカリナなど複数のグループが定期的に来て頂くようになり、利用者の方々も非常に喜んでおられ、楽しみにしておられる。

(5) 相談員のふり返し

施設側のサービス提供の前向きな姿勢が、早めの改善につながったと思う。

◆コーラスを教えてもらいたい

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：なし サービス種別：介護老人保健施設 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 相談内容

「前に先生に来てもらってコーラスを教えてもらっていたが、最近はなくなってしまったので、前のように教えてもらいたい。」

(2) 相談員の対応

施設のケアマネジャーに伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

利用者の方々も参加できる人が少なくなり、今は行っていない。  
利用者には話をします。

(4) 改善結果

その後のことについて考えていただき、ボランティアに来てもらい、みんなで歌を歌ったりするようになった。  
利用者もとても楽しく参加されている。

(5) 相談員のふり返し

施設側の対応も早く、利用者の方々もとても喜んでおられたので良かったと思う。

(6) 事務局の意見

利用者の訴えに介護相談員が迅速に対応し、良い結果を出すことができた。  
今後も、利用者と施設との橋渡しをすることでお互いの満足度を上げていけるようにしたい、と思う事例である。

◆オムツの交換時の臭気がひどい

<p>【状況】 性 別：不特定 認知症：不明 サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】 相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★★★ 解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 気づきによる内容

たまたまオムツ交換の時間にあたったのだろう。臭気がひどく、普段からも臭いは感じていた。

(2) 相談員の対応

一つ一つの使用済のオムツをその都度ビニール袋に入れて口を縛り、すぐ処理をしたらどうかと提案した。

(3) 施設（事業所）の対応

良い方法なのですぐに取り入れ実行します、とのこと。

(4) 改善結果

以降はその事だけでなく、注意をするようになったのか異臭は無くなった。

◆水分補給用のコップが汚い

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定 認知症：不明 サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 気づきによる内容

利用者の方々の水分補給用として、テーブルの上に置いてあるプラスチックのコップがあまりにも汚い。

茶渋が全体についていて、中身が何かわからないほどだった。

(2) 相談員の対応

施設側に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

洗っているがなかなか落ちないのです。

（1週間に一度でも漂白剤につければ真っ白になります、と伝えた。）

(4) 改善結果

次月、訪問すると全て新しくなっており、きれいになっていた。

(5) 相談員のふり返り

職員の方々も大変だとは思いますが、小さい気づきから気持ちの良い生活を送ることが出来ると思う。

(6) 事務局の意見

介護相談員の小さな気づきが、大きな変化につながっていく素晴らしい事例だと思う。

◆配膳の時、職員が衛生的でない

<b>【状況】</b> 性 別：男性 認知症：なし サービス種別：デイサービス 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★★★ 解決度合い：★★★
--	--

(1) 相談内容

「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。」との相談があった。

(2) 相談員の対応

事実を確認する為、食事時間に訪問させていただき、様子を見せてもらった。  
利用者の言うとおり、エプロン着用なしでトイレ介助等の時と同じ状態で配膳・食事介助していた。

(3) 施設（事業所）の対応

施設長より、食事時は別の衣類をもう一枚着るなど対応しているということだが、利用者には分かりにくく、また完全にはされていない事を理解して頂く。

(4) 改善結果

施設側がエプロンを購入して、職員に指導した。  
エプロンを着用する事により、利用者も気持ちよく利用できる様になった。

(5) 相談員のふり返し

職員の服装など、利用者からの意見がないと気付かないことも多いと思った。

(6) 事務局の意見

施設職員が、見えないところで衛生面に対して努力されていることを、前面にアピールするきっかけとなり、職員も利用者も納得できる結果となった。  
利用者、家族へわかりやすく伝える大切さが確認できた事例であった。

◆帰宅願望があります

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：あり サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
---	---

(1) 相談内容

大声で泣いて帰宅願望がある方に、職員は必死になだめて気をそらそうとしていた。そんな中、そばにいた私（介護相談員）へも訴えてきました。

(2) 相談員の対応

本人に話を聞いたところ、一昨日に入所したばかりで話し相手も友達もいないので淋しくて泣いていたとのことだった。

帰り際に「ぼくが友達になってあげるからね。」と言うと、嬉しそうに笑顔で見送ってくれた。

施設長へ「もう少し親身になって話を聞いてもらえるよう職員へ伝えてほしい。」とお願いしておいた。

(3) 改善結果

職員の方も以前は利用者に背を向けて事務などをしていたが、今は誰か一人は利用者向き合っている。

(4) 相談員のふり返し

このことは越権行為と分かっているとしても、もし自分や身内がこうした扱いを受けていたら、同様に泣いたり怒ったりしていただろう。一番身近にいる職員が親身になって、聞いて、理解してあげる。これが大切だと思います。

(5) 事務局の意見

この事例の対応は相談員がされましたが、結果的に施設へ働きかけ、介護サービスの質が向上した事例だと思う。

相談員は、越権行為と考えているようですが、施設へ提言をすることは、十分に相談員の活動の一環と考えている。

◆誰も理解してくれない

【状況】

性別：女性  
認知症：あり  
サービス種別：グループホーム  
相談・気づき：相談によるもの

【目安】

相談や気づきの困難度：★★★  
相談や気づきの頻度：★★  
解決度合い：★★

(1) 相談内容

「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。」との訴えがあった。

利用者は立場の違い、言葉の違い、生活感の違いを強く訴えている。

(2) 相談員の対応

ひたすら傾聴し、ひたすら同意する。プライドを傷つけない様に言葉を選んで話す。

施設長と十分話をして、希望に添える様に考えていった。

(3) 施設（事業所）の対応

施設長は、「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。」との回答。家族の方との話し合いも重ねる、とのこと。

(4) 事務局の意見

入所を希望していない人の言葉を傾聴することは介護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いる様子が伺えるので、介護相談員の傾聴が少しでも施設職員の負担軽減につながった良い事例だと思う。



◆配偶者を亡くしたことでのいろいろな不安

<p>【状況】</p> <p>性別：男性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：施設</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
---	---

(1) 相談内容

配偶者を亡くし一人になったことで、急ぎよ施設入所することになった方より、元気がない様子だったので、少しずつ時間をかけて（4か月）話を聞くと次のような訴えがあった。

- ・家に帰りたいが、一人暮らしが不安。
- ・置いてきた自宅のことが心配
- ・体の不調で不安
- ・配偶者を亡くした寂しさ。
- ・金銭のことが不安（自宅の家賃と施設利用費を2重に払っていること等）

(2) 相談員の対応

施設担当者に状況を報告するとともに、事務局に地域包括支援センターにも相談することを報告した。

(3) 施設（事業所）の対応

利用者の気持ちに傾聴を続けるとともに、地域包括支援センター職員と協働して、利用者の希望に沿った形での処遇を検討します。

(4) 事務局の対応

相談員からの報告を受けて、地域支援包括センターに状況報告。

(5) 改善結果

金銭面の不安については、地域包括支援センター職員・施設職員が本人の納得のいく説明を行った。

ヘルパー利用により、希望どおり自宅で一人暮らしをする環境を整え、退所することとなった。

(6) 相談員のふり返し

改めて感じた事として、

- 「お話」を無理強いせず、ゆっくり見守ることの大切さ
- 施設にいるからといって悩み事は施設内に限らず、様々な悩み・不安があるという事
- 利用者、施設、事務局の橋渡しとしての相談員の意義と重要性  
今後もネットワークの一員として、高齢者支援を続けたいと思う。

(7) 事務局の意見

利用者の不安等を解決するためには、結論や解決を急ぐのではなく、まず介護相談員と利用者の信頼関係を築く必要があることを再認識した。

時間をかけて本人の希望や不安等を引き出してくれた介護相談員に感謝している。

◆入所者が攻撃的で言葉づかいも乱暴

<b>【状況】</b> 性 別：女性 認知症：あり サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★
---	---

(1) 気づきによる内容

同室の利用者 A さん、B さんは、フロアでも向かい合うか隣同士の席です。

2人共、攻撃的で言葉のやり取りが乱暴なのが気になりました。

- ・A さん…テーブルを強くたたき怒鳴り声
  - ・B さん…「やかましい」、「おまえなんか死ね」等と大声で返す。
- 他の利用者がおびえて不安定になるのでは。

(2) 相談員の対応

まずはスタッフに、互いに見えない席にするといったすぐできる方法で試してみてもどうか、と提案をした。

(3) 施設（事業所）の対応

スタッフは「ずっとあの調子ですから変わらないと思いますよ。」と提案に乗り気でない様子。認知症のタイプの1つでこれが日常、との思いがあったのかもしれない。

管理者にこの件を話すと、「そうですね、利用者には楽しく過ごしてもらわないとここにいる意味がありませんよね。よく考えて皆に改善策を伝えます。」とおっしゃった。

(4) 改善結果

2ヶ月後、AさんとBさんは広いフロアの東端と西端で遠く離れたテーブルに移られた。

Aさんの怒鳴り声はほとんど聞かれなくなり、Bさんも心なしが表情が和らぎ、比較的安定されている様子だった。

(5) 相談員のふり返し

お二人のやり取りに驚き、この状況では他の利用者はたまらなく不愉快だろうなと気になり、スタッフへ声掛けしたが、反応が薄いように思われた。

しかし、訪問の度にみられた改善状況について感想を伝えると共に、施設側の姿勢も認めるように話した事で、「自分たちのしている事を観てもらえている」との思いをスタッフも持たれたようだ。

認知症だからと決めつけることなく、気づきをそのままにせず、施設側に伝えることが、他の気がかりな事や相談事の対応にも生かされると思う。

◆同室の方と気が合わない

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：介護老人保健施設</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
---	--

- (1) 気づきによる内容  
同室の方と気が合わないように感じられた。
- (2) 相談員の対応  
利用者の様子を施設側に伝えた。
- (3) 施設（事業所）の対応  
この2人については、施設側も何となく気づいていた。  
後日、施設ミーティングを行ったとのこと。
- (4) 改善結果  
施設側が「なんとなく気づいていた事」が、介護相談員の報告を受けた事で「確信」となり、施設ミーティングや居室変更等の具体的な対応が行なわれた。  
その結果、2人共、相手が替わりリラックスしている様子。
- (5) 相談員のふり返し  
「たまに来る」介護相談員だからこそ、スタッフよりも逆に言いやすい事もあるのだと思う。  
新たな問題が起こらないとも限らないが、2人共、以前より気持ち良く生活ができればと思う。
- (6) 事務局の意見  
施設側も感づいていて状況観察中であつたと思うが、介護相談員の気づきと対応で問題解決を早めることができたと思う。  
集団生活では、遠慮や申し訳のなさ、複雑な思いの中、日常を送っている方も少なくないと思う。また、なかなか胸中を打ち明ける事が出来ず我慢が継続するケースもあると思う。  
微妙な言動のニュアンスや仕草などのサインから、真のニーズをキャッチし答えなければならぬ場合もあると思うが、今回の介護相談員の対応は大きく貢献できた事例だと思う。

◆入浴時の見守り

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：有料老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

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、声かけがありません。

利用者が安全に入浴できているか心配になった。

(2) 相談員の対応

「浴室には職員がおられるのですか?」、「一度も声かけ等ありませんが、大丈夫なのでしょうか?」と、職員に尋ねた。

(3) 施設（事業所）の対応

職員は、「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。」との回答であった。

その他2～3人の職員にも尋ねたところ、返答は各々異なった。

(4) 事務局の対応

介護相談員連絡会において、現状についての説明を受け、介護相談員全メンバーと話し合った。その結果、介護相談員の次回訪問時に再度ホームへ安全の確保について考えを聞くこととした。

(5) 改善結果

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。

職員間で話し合いの場を持ち、共有するとの回答を受けた。

(6) 相談員のふり返し

利用者の希望やプライバシーを守るのは大切なことだが、安全は確保されなくてはならない。

また、事業所は職員間でよく話し合いをし、業務内容を共有することは大切だと思った。

利用者が安全で快適に過ごせるために、今後も活動したいと思う。

(7) 事務局の意見

日常生活上、入浴は欠かすことの出来ない日々の楽しみでもあり、且つ事故の危険性も高いので、自立の方でも常に見守り・声かけは必要である。

◆車椅子に欠陥がある

<b>【状況】</b> 性 別：女性 認知症：不明 サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★
---	---

(1) 気づきによる内容

車椅子の右肘パットのクッション部分がなくなっており、軸の木がむき出しになっていた。

(2) 相談員の対応

前腕や肘の怪我につながる恐れがあると思えたので、施設側に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

クッションがなくなっているものは、タオルを巻いて保護しています。指摘の車椅子はしていなかったなので、速やかに処置します。

(4) 改善結果

後日確認すると、すぐに処置をしたものの、利用者がタオルを引っ張って剥がしてしまうので車椅子自体を交換したとのこと。

(5) 相談員のふり返し

重大事故につながらないように、日頃からヒヤリハット事例に注意を払うことが必要で、些細なことでも気づいたことは施設側に伝えていきたい。

(6) 事務局の意見

介護相談員の気づきが、怪我などの事故を防ぎ、サービスの質の向上につながっていく素晴らしい事例だと思う。



◆ 「障害者給付金」の手続きをしてほしい

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：地域密着型特別養護 老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★</p>
--	--

(1) 相談内容

「障害者給付金」支給の説明書が出てきたので見てほしい。  
また、手続きすれば給付金を受け取ることができると思うので、手続きをしてほしい。

(2) 相談員の対応

「介護相談員は手続きをすることができないので、施設側へ伝えておきます。」と返事をし、事務長に利用者へ説明して下さるようお願いした。  
その後も介護相談員は訪問していたが、事務長と話をする機会がなく3ヶ月後、進捗状況を施設長に伺った。

(3) 施設（事業所）の対応

以前に受けているのであれば、引き続き支給されていると思いますが施設では把握していません。  
利用者から再度尋ねられたら、「施設は把握していませんとだけ伝えてください。」との回答があった。

(4) 事務局の対応

3ヶ月継続している事例で金銭に関する事なので、現在に至る経緯について再度施設へ確認してほしいと介護相談員へ伝えた。

(5) 改善結果

その後利用者にお会いしたが、この件の質問は出なかったため、あえて返事は控えた。  
金銭の話ではあるが、家族も関係することでもあり、また、施設も本人と家族との金銭面の話には関与を控えている様子であるため、今後も見守っていく事とした。

(6) 相談員のふり返り

利用者と家族の関係が理解できていないので、介護相談員の立場ではこれ以上の話は控えたほうがよいと判断した。家族が関わる相談は難しい。

今回、利用者への説明をどのようにしたのかを一度目は「事務長」、二度目は「施設長」へと違うスタッフに話をしたため、余計に確認が取れなかったのではと思った。

(7) 事務局の意見

金銭に関する相談ではあるが、「給付金を受け取っているかどうか」の確認か、「本人にどのように説明をするか」の対応で、連絡会の時に介護相談員間で意見が分かれました。

介護相談員の役割として、給付金を受け取っているかまで確認する必要はないとの結論に至ったが、どこまで対処するか判断が難しい事例だったと思われる。

この事例のように対応が判断できない時は、事務局を含めて連絡会等で検討し、意見や情報交換を行いながら、各相談員の活動の質を向上させていきたいと考えている。

◆金銭管理を知人に任せているが気になる

<b>【状況】</b> 性別：女性 認知症：なし サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★
--	---

(1) 相談内容

金銭管理を知人に任せている。

利用者の意思に反して、携帯電話を解約したり、自宅内の物品を勝手に処分されている等の相談があった。

(2) 相談員の対応

経済的虐待を疑い、事務局に報告した。

(3) 施設（事業所）の対応

金銭管理を知人に任せているのは違和感を感じていたが、利用者からの相談がないこともあり経過観察していました。

(4) 事務局の対応

利用者及び知人に対し状況を確認。

利用者は、自分が了承して知人に部屋の掃除や金銭管理を頼んでいたが、知人が施設へ訪れないため、きちんと対応してくれているのか不安が募っていたとのこと。

知人は、利用者とはご近所で必要な世話を代わってしているとのこと。

利用者から、今後は自分の目の届くところで金銭や鍵の管理をしたいとの申し出があったため、利用者、知人、施設職員、市職員で話し合いを実施した。

(5) 改善結果

通帳の内容に不適切な出納がない事を利用者が確認。

通帳や自宅の鍵が利用者のもとに返却され、家の管理については利用者も了解の元、施設に知人が顔を出し鍵を取りに来た上で、今後も引き続き知人をお願いすることになった。

(6) 相談員のふり回り

介護相談員の活動のみでなく、市や施設も含めて、今後も継続して見守る必要がある事例だと思う。

(7) 事務局の意見

利用者が望む金銭等の管理が実現し、権利が擁護された事例である。

介護相談員が、利害関係のない第三者の立場で繰り返し訪問することで、利用者も本音で話がしやすくなり、また、研修などで権利擁護についても学んでいる介護相談員だからこそ、本事例のようなスムーズな対応ができたのだと思う。

◆異性の入浴介助が嫌だ

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：あり サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★</p>
---	--

(1) 相談内容

お風呂に入る時、若い男性職員が世話をしてくれるのは嫌だ。

(2) 相談員の対応

施設側に利用者の思いを伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

勤務の都合上、男性職員にも入浴介助をしてもらう事があるが、これからは女性担当者に替えます。

(4) 改善結果

女性担当者に替わっていて、喜んでおられた。

(5) 相談員のふり返し

利用者は、顔を近づけてやっと聞き取れるような小さな声で話されたが、そのあたり前の強い思いを拾い上げることが出来て良かったと思う。

今後も、言葉で表現しにくい利用者の声に、しっかり耳を傾けていかなければと思った。

(6) 事務局の意見

同性介護が推奨されているが、施設では、勤務状況によって難しい場合があるのが現実と思われる。

しかし、利用者は不快に思っていることがあるので、その思いを介護相談員が受け止め、施設との橋渡しとなり、施設も早急に対応してもらえたことは、利用者・施設ともに良い結果となったと思う。

◆時間通りのトイレ介助やおむつ交換

<b>【状況】</b> 性 別：男性 認知症：あり サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★★
---	--

(1) 相談内容

トイレに行きたいのに職員に言っても取り合ってくれない。時間ごとにパットを交換するだけである。

(2) 相談員の対応

尿意や便意を感じておられる方に決まった時間までトイレ介助やおむつ交換をしてもらえないのは、本人には苦痛で辛いものなので改善を申し入れる。もう少し利用者に寄り添った介助ができるようお願いする。

(3) 施設（事業所）の対応

ご家族とも相談の上、他の利用者よりトイレ介助の回数を増やしている。精神的な頻尿なので仕方がないというニュアンスの回答だった。

(4) 改善結果

その後施設側の説明で、病気で入院された時に泌尿器科を受診して、薬で良くなり、頻尿が改善されたと報告があった。

利用者に直接伺うと「悩みが解消されて僕は幸せ。」と、穏やかな顔をされて答えてくれた。

(5) 相談員のふり返し

「ご家族と相談しているから。」と言われると施設側へどのように改善を求めたら良いのか、毎月、利用者の訴えるような目線が今も心に焼き付いている。

尿意、便意をしっかり持って訴える声に、人手不足はあると思うが、介護相談員がいない時にも適切な介助ができていることを願っている。

(6) 事務局の意見

本来であれば頻尿の兆候がある時点で病院の受診が望ましいが、施設側はトイレ介助の回数を増やすことで解決したと思い、病院の受診まで考えていなかった。

介護相談員が根気よく伝えたことにより利用者の病院の受診につながり頻尿も改善した。

改善状況を見守ることも相談活動をするうえで重要である。

◆扉をノックせず開けられる

<b>【状況】</b> 性 別：女性 認知症：あり サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★★
---	---

(1) 相談内容

トイレに入っている時、ノックをせずに開けられることが度々あり、とても嫌だ。

(2) 相談員の対応

トイレの入り口に「入っています」等の札があれば、安心してトイレに入ってもらえるのではと施設担当者に提案した。

(3) 施設（事業所）の対応

「すぐに作ります。」との担当者の回答。すぐに札を掛けて頂いた。

(4) 改善状況

後日、利用者からの喜びの声を聞いた。

(5) 相談員の感想

施設担当者とは、訪問時必ず報告書の事柄について話をさせて頂いているので、とても活動しやすく問題解決につながったと思う。

(6) 事務局の意見

介護相談員と施設の担当者が毎回意見交換ができ、信頼関係ができていることから、介護相談員も報告や提案が気兼ねなくでき、施設側もすぐに対応して頂いていると思う。



◆机と椅子の高さが合っていない

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：あり サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 気づきによる内容

机と椅子の高さが合っておらず、つま先を立てて食事をしていた。

(2) 相談員の対応

利用者に「施設側にこの件を伝えてもよろしいか。」とお聞きしたら、了解が得られたので施設に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

「よく気づいてくださった。」と喜びの施設長の反応。足置きを置くことならすぐにやりますと快諾を頂いた。

入居間もない利用者なので、介護相談員がよく見てくれているという安心感にもなり、家族と施設の信頼関係も作れる。

(4) 改善結果

翌月行った時には、足置きを用意されていた。

(5) 相談員のふり回り

気付いたことは何でも言って下さい、やれることはすぐにします、という施設側の姿勢が貫かれているからこそ、介護相談員として感じたままを率直に発言できた。

利用者を生きた人間として、相手を尊重される施設の態度に頭が下がった。

(6) 事務局の意見

介護相談員の細やかな観察、積極的に改善していこうという施設の姿勢がすばやい対応につながった。

◆椅子の出し入れの音が気になる

<p>【状況】</p> <p>性別：男性</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：特別養護老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 相談内容

ダイニングの食卓を利用の際、椅子の出し入れがしにくく音が気になる。

(2) 相談員の対応

職員に椅子の脚を見てもらった。

(3) 施設（事業所）の対応

早速、椅子の脚の底にフェルトを付けた。

(4) 改善状況

利用者からも、他の利用者からも、「テーブルに付きやすくなった。」「音が気にならなくなった。」という声を聞いた。

(5) 相談員のふり返し

橋渡しをさせて頂けて、良かった。

(6) 事務局の意見

介護相談員が施設に伝えることで、早期に改善された事例である。  
より快適に生活ができるようになり、施設の対応にも感謝している。

◆冬の乾燥対策について

<b>【状況】</b> 性 別：不特定 認知症：不明 サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談員の気づき	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★★
--	--

(1) 気づきによる内容

冬の真っ最中で暖房もよく効いているが、施設の外ではインフルエンザが流行している。乾燥対策が非常に気になった。

(2) 相談員の対応

施設側に加湿器の増設を提案した。

(3) 施設（事業所）の対応

「利用者全員にインフルエンザ予防注射を実施済みであり、乾燥対策については、提案して頂いた方向で検討します。」との回答。

(4) 改善結果

新しい加湿器が設置されていた。

(5) 相談員のふり返し

乾燥対策として、連絡通路にシーツを干すことも提案していたが、シーツを干すのは利用者や家族訪問時にもあまり良いものではないと気付いた。危険も伴うので反省点とする。

(6) 事務局の意見

高価な買い物にも関わらず、又、インフルエンザ対策という点でも迅速に対応していてありがたく思う。

ただ施設によっては、お金をかけずに工夫してアドバイスができるようなケースも今後出てくるのではないかとと思われる。

◆トイレの設置が少ないのでは

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：介護老人保健施設</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

フロアにトイレが1カ所で、2つの個室しかないため、よく利用者が並んでいる。

(2) 相談員の対応

トイレの数を増やせないか、施設に確認した。

(3) 施設（事業所）の対応

施設長が積極的に働きかけて何度も会議をした。

(4) 改善結果

トイレを増設してくれた。

(5) 相談員のふり返り

訪問期間が終了していたため、トイレ増設時の苦勞や施設長の尽力を知らなかった。

(6) 事務局の意見

介護相談員の気づきと働きかけにより、施設が何度も会議を重ね真摯に対応したことで、利用者の生活上の不便を解消することができ、サービスの向上が図れたことは非常に良かったと思う。

◆介護靴で歩行練習したい

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：介護老人保健施設</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 相談内容

現在、使用している靴から安全で便利な介護靴を履いて歩行練習をしたい。

(2) 相談員の対応

利用者の前向きな思いを尊重し、家族の方に早くお知らせできればと思い、その旨施設側に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

「ご家族の判断になります。」との回答。

(4) 改善結果

1ヶ月後の訪問時には、利用者の大好きなピンク色の新しい靴を履いていた。

(5) 相談員のふり返し

雑談の中から拾い上げるとき、施設側にどこまで伝えるか判断に困る事が多い。

(6) 事務局の意見

些細な要望だが、それを施設側に伝えた結果、本人の希望が叶った。

お気に入りの新しい靴に変えることで、歩行練習にも力が入り、楽しくリハビリできるのではないだろうか。

◆体操時の職員のリードの仕方

<p>【状況】</p> <p>性別：不特定 認知症：不明 サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 気づきによる内容

体操を行う際、着席している利用者の前で、向かい合ってリードしている介護職員のかけ声が、利用者にとっては左右逆になっている。

(2) 相談員の対応

利用者が動きやすいように職員は掛け声とは逆の動きをするのが良いと助言した。

(3) 施設（事業所）の対応

そう言われてみれば、さほど意識せずにはしていたところがあったとのこと。

(4) 改善結果

向かい合っている手や足を使うようにして、利用者にわかり易いように改善した。

(5) 相談員のふり返り

利用者にとって、より良く改善されて良かった。

(6) 事務局の意見

利用者の立場になることで気付いた事例であり、些細なことでもこういった意識の差異を改善できたことは、介護相談員の橋渡し役としての役割は大きかったと思われる。

◆皮膚トラブルの処置について

<p>【状況】</p> <p>性別：女性                  認知症：あり                  サービス種別：グループホーム                  相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★                  相談や気づきの頻度：★                  解決度合い：★★★</p>
--	---

(1) 気づきによる内容

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かったと思った。

(2) 相談員の対応

ご家族や訪問診療の先生に相談してK病院（地域の病院）を検討されては、と施設長へ提案した。

(3) 施設（事業所）の対応

K病院へ受診するも対応困難とのことで、T病院（専門病院）に紹介状を書いて頂き、ご家族ともよく相談して入院となる。手術も行い、経過も良く安定との報告があった。

(4) 改善結果

利用者の状態も安定し、入浴後、足の処置も苦痛なくできるようになった。ご家族より、「退院後、またここで過ごせる様になり本当に良かった。」との感謝の言葉を頂いた。

(5) 相談員のふり返し

施設での看取りを望まれていても、利用者の状態によっては、治療して苦痛緩和を図ることが大切だと思った。

苦痛なく穏やかな表情で過ごされている姿を見て、また、もう少し遅れていたら、大変な結果になっていたと聞き、勇気を出して提案して良かったと思った。

(6) 事務局の意見

認知症の方が多く、自ら訴えることができる方が少ない中で、介護相談員自身が気づき施設側に提案したことから、訪問医⇒地域の病院⇒専門病院へと連携が繋がって行き、実を結んだ事例ではないか、と考えている。

◆夫婦それぞれで異なる介護サービス利用の考え方

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：デイサービス</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
---	---

(1) 相談内容

利用者 Aさんは足が思うように動かせないので、食事を作るのに時間がかかる。Aさんの夫は目が見えづらいので、分からずに何度もせかす。

ヘルパーが配食サービスを提案しても、夫は頑なに拒否をする。

食事の準備の事を思うと辛い、夫の気持ちも大事にしないと、とAさんは言っておられた。

(2) 相談員の対応

「ご主人に、私（介護相談員）の感想としてAさんのお気持ちをそれと無く伝えましょうか。」と言うと、「お願いします。」と承諾が得られたので夫に話をした。

施設職員にもAさんのこの状況と気持ちを伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

Aさんの悩みは施設側も把握しており、Aさんの夕食作りの負担軽減をどうするか、夫はこれまでもヘルパーや配食サービスを頑なに拒んできた経緯があり、夫婦の関係がこじれないように夫への対応に悩んでいるとの事であった。

ケアマネジャーとヘルパー、施設職員との検討会を開き、改善策を探ってみるということになった。

(4) 改善結果

夫はデイサービスの利用を増やし、また、デイ施設で作った夕食を夫が毎回Aさんの分と一緒に持ち帰るということになった。Aさんは負担が随分軽減され、気持ちの余裕が表情にも表れているとのことであった。

(5) 相談員のふり返し

介護サービスを受けることに抵抗を感じている人に時々出会うことがある。（「皆に迷惑をかける」、「自分で頑張らなくては」、「妻（家族）の世話になる方が良い」など。）



Aさんの夫には「そのように考えなくてもよい。」ということをお話したが、理解してもらえたかはわからない。

施設側は夫の気持ちにも配慮しつつ、サービスの受け入れを納得するまで気長に待ち、サービス更新をしてくれて良かったと思う。

#### (6) 事務局の意見

介護サービスを受けることへの抵抗・夫婦間の問題など、デリケートで難しい部分もあったかと思うが、介護相談員から施設側へ利用者の気持ちを伝えることで、時間をかけて解決へと導けた。

妻にとっても夫にとっても、良い結果になったと思う。

◆車椅子への身体拘束

<p>【状況】</p> <p>性別：女性 認知症：あり サービス種別：グループホーム 相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★★ 解決度合い：★★★★</p>
---	--

(1) 気づきによる内容

利用者が車椅子で拘束を受けていた。

「勝手に立ってしまうから、こんなので縛り付けられている」とのこと。

(2) 相談員の対応

職員から、勝手に立ち上ってどこかに行こうとされる方という言葉聞いたが、身体拘束は認められないので詳しく尋ねずに、すぐに事務局の対応に任せた。

(3) 事務局の対応

迅速に状況の確認を行った結果、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が必要であることに関し、施設に対し指導をした。

介護相談員に対し、上記の経緯を伝え、状況の観察をするように伝えた。

(4) 改善結果

事務局の対応後、拘束されている様子は確認されなかった。

その後、他の利用者に対する拘束も確認されていない。

(5) 相談員のふり回り

歩行可能な方だったので、拘束によるADLの低下や立ち上がろうとして車椅子ごと転倒する危険があり、その防止につながったのではないかと。

(6) 事務局の意見

介護相談員の気づき・問いかけを通し、事務局から施設へ指導することで身体拘束廃止への第一歩となった。

介護相談員には今後も身体拘束ゼロが継続するように見守ってほしい。

◆乱暴な介護職員の対応

<p>【状況】</p> <p>性別：男性</p> <p>認知症：あり</p> <p>サービス種別：特別養護老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談員の気づき</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★</p> <p>解決度合い：★★</p>
--	--

(1) 気づきによる内容

介護職員の対応が乱暴で、利用者が顔に絆創膏を貼っていたので虐待が疑われた。

(2) 相談員の対応

事務局へ相談して、一緒に現場を見てもらった。

(3) 事務局の対応

施設へ連絡をし、相談活動に同行した。

(4) 改善結果

数ヶ月後、施設へ訪問すると雰囲気は違って、少し変化があったように思えた。

(5) 相談員のふり返し

介護相談員として現場における事実関係の確認をし、行政が組織的に動いてくれて良かったと思う。

(6) この事例に対する事務局の感想

虐待などの事実確認はできなかったが、事務局が相談活動に同行することで一定効果があった。今回の件で、介護サービスについて改めて考える機会となったのではないかと感じた。

今後においても職員の対応について見守っていく必要がある。

◆家に帰りたい

<b>【状況】</b> 性別：男性 認知症：なし サービス種別：特別養護老人ホーム 相談・気づき：相談によるもの	<b>【目安】</b> 相談や気づきの困難度：★★★★ 相談や気づきの頻度：★★★★ 解決度合い：★★★★
--	--

(1) 相談内容

妻が手術をする間だけと思ってこの施設に来たが、妻は退院したので家に帰りたい。自分は車椅子だが、早く帰って家のリハビリの道具でリハビリをしたい。

職員に聞いてもいつ帰れるか誰もはっきりしたことを答えてくれない。

(2) 相談員の対応

「お伺いしたことは、ちゃんと施設の方に伝えて、利用者さんが納得するように話していただくようお願いしておきます。」と利用者へ伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

「ご家族と連絡を取って、利用者さんも交えて納得していただけるよう話をします。」との回答。

(4) 改善結果

2ヶ月後訪問すると、以前のような帰宅願望はなく、施設での生活にも慣れてきている様子。

家族を交えての話し合いで納得されたのだと思う。

(5) 相談員のふり返し

同じ話を先輩の介護相談員は「ご家族との問題なので私たちは介入することではないし、奥さんも退院してすぐご主人のお世話は大変だと思うので、もう少し待たれた方がいいと思いますよ。でも施設の方に何らかの返事はしていただくようお願いしておきますね。」と言われ、介護相談員としてすべき事とできない事を利用者にきちんと話され、施設側へも伝えていた。

それを踏まえて利用者が落ち着くような会話もされて、色々学ぶことが多い事例だった。

(6) 事務局の意見

介護相談員に言ったらなんとかしてくれるという思いの利用者に対し、変に期待を持たせる返答もできない中、利用者の気持ちをくみ取った対応の仕方だと思う。

家族間の問題は介護相談員には介入できない事をはっきり利用者に伝えることも重要である。

◆家に帰らせてあげたい（家族からの相談）

<p>【状況】</p> <p>性別：男性</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：介護老人保健施設</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★</p>
---	--

（１）相談内容

利用者の妻から「夫が家に帰りた一心でリハビリを頑張っていたが、最近はやる気が薄れてきた様に思われる。家に帰らせてあげたいが、帰っても十分に介護ができない。」との相談があった。

（２）相談員の対応

施設の担当者と理学療法士に相談内容を伝える。

（３）施設（事業所）の対応

「家族と再度話し合います。」との回答。

（４）改善結果

奥さんの本心は夫が３ヶ月後に施設を出なければいけないとっていて、その日が近づいて来るので不安に思っていたとのこと。

施設マネージャーから、「ご主人の特養への申請を考えてはどうか、決まるまでここにいたらどうか。」と話をされたようだ。

（５）相談員のふり返り

施設マネージャーより奥さんと話し合った内容を聞いて、相談を受けた時に、奥さんが話された内容しか頭に入らず、心の奥にあった本心が読み取れなかったことに、介護相談員として未熟だと反省した。

◆長く入所できる施設に入りたい

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：ショートステイ</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★</p>
--	---

(1) 相談内容

目が不自由で、自分一人では何もできない。一人暮らしの辛さをつくづく感じる、長く入所できる所に入りたい。

(2) 相談員の対応

職員に伝えて相談にのってもらえるようお願いして良いか、利用者を確認した。

「ぜひお願いします。」との返事を頂いた。

(3) 施設（事業所）の対応

「事情はお聞きするだけに留まっていました。ご家族、ケアマネと相談します」との回答。

(4) 改善結果

ご家族、ケアマネと今後の方針について、話し合いをした。ショートステイではなく、取り敢えず3ヶ月入居になった。

施設から「介護相談員に背中を押していただき、相談する良いきっかけになりました。少しずつ良い方法を考えていきます。」という返事を頂いた。

(5) 相談員のふり返り

利用者と結果について話をしたところ「嬉しいです。」と言われ、良かったと思う。

(6) 事務局の意見

介護相談員が施設や家族に橋渡しをすることで、利用者の悩みや不安が具体的に解決の方向へと結びついた好事例である。

◆障がい福祉タクシーについて

<p>【状況】</p> <p>性別：男性 認知症：不明 サービス種別：デイサービス 相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★ 相談や気づきの頻度：★ 解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 相談内容

障がい者福祉タクシーの料金助成（福祉タクシー券）の枚数についての相談。  
今回、次回と利用するごとに枚数が減る。

(2) 相談員の対応

事務局に伝えた。

(3) 施設（事業所）の対応

利用者へ（事務局からの返事を踏まえて）説明をします、とのこと。

(4) 事務局の対応

早急に障がい福祉課へ尋ねた。

(5) 改善結果

事務局より、施設側へ質問についての返事を連絡。  
施設側より利用者に説明して頂いた。

(6) 相談員のふり返し

この様な相談を引き受けて良かったのかと戸惑う思いもあった。

(7) 事務局の意見

様々な制度について質問を受けることがあると思うが、相談員→事務局→施設（利用者）へとスムーズに回答や説明が行え、理想的な流れになった事例である。

介護相談員の主観（知識）で勝手に答えてしまわないことが重要である。



◆マニキュアを付けてほしい

<p>【状況】</p> <p>性別：女性</p> <p>認知症：不明</p> <p>サービス種別：特別養護老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★</p> <p>相談や気づきの頻度：★★★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	--

(1) 相談内容

マニキュアを付けてほしい。昔は毎日つけていた。

(2) 相談員の対応

施設長に話したら、「この利用者さんならいいですよ。」とのこと。

(3) 施設（事業所）の対応

マニキュアをつけることは、爪で健康状態を見るのに支障を来すとの指摘があるが、他の利用者からの要望も多かったので、大丈夫な方をはっきり決めてお知らせしますとのこと。

(4) 改善結果

今は、マニキュアだけでなく、口紅もスタッフの方が時間のある時につけてくれている。

女性は、おしゃれをすることで気分が明るくなるようだ。男性も嬉しそうに女性を見ていらっしやるので結果的に良かった。

イベント時は、お化粧品ボランティアさんにも来てもらったとのこと。

(5) 相談員のふり返し

特に女性は年齢に関係なくおしゃれが心の癒しになるのかもしれない。でも、誰でも良いというわけではないので、気配り気遣いは忘れないようにしないと、と反省した。

(6) 事務局の意見

健康状態を見るのに支障があるとはいえ、たまのお化粧品は利用者の気持ちを和やかにすると思う。

施設側も柔軟に対応した結果、利用者だけでなく、他の利用者もおしゃれをすることで施設全体の雰囲気良くなったのではないだろうか。

◆故郷に一度でいいから帰りたい

【状況】

性別：女性  
認知症：なし  
サービス種別：介護老人保健施設  
相談・気づき：相談によるもの

【目安】

相談や気づきの困難度：★★★★  
相談や気づきの頻度：★  
解決度合い：★★★★

(1) 相談内容

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。

(2) 相談員の対応

施設管理者に伝えた。

(3) 改善結果

家族に伝えたところ、利用者本人とともに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ていた。

(4) 相談員のふり返し

利用者の小さなつづやきを、無理だろうと判断せずに受け止めて、施設に報告したことで実現が出来て良かった。

施設も利用者一人ひとりの叶えたい想いを実現する努力を惜しまず、根気よく家族に交渉してくれたことを評価したい。

(5) 事務局の意見

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、小さなつづやきを聞き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。

◆施設にいる父の介護についての心配（家族からの相談）

<p>【状況】</p> <p>性別：男性</p> <p>認知症：なし</p> <p>サービス種別：特別養護老人ホーム</p> <p>相談・気づき：相談によるもの</p>	<p>【目安】</p> <p>相談や気づきの困難度：★★★★</p> <p>相談や気づきの頻度：★</p> <p>解決度合い：★★★★</p>
--	---

（１）相談内容

父は脳梗塞を発症し、歩行困難、会話・筆談不能。声も出せないので、「痛い」、「苦しい」と訴える方法もなく、ナースコールも押せません。毎日が心配です。

娘の自分が今はほぼ毎日、状態を見に来て世話をしているが、自分も病気になれば、これから先の事が心配でどうすればいいか分からず悩んでいます。

（２）相談員の対応

家族の方が特養の介護に安心感を持たず、状態の悪い父親を、特別に常時気を付けて見てほしい、という気持ちが強いと感じた。

このため、娘さんに「必要な介護は職員の方々がしてくれ、その人員も確保されているから安心するように」とゆっくり話をした。

また、「自分が居なくなれば誰が世話をするのか？」という不安についても、「特養に入っていれば、最後まで人間として生きられるように世話をしてくれるから心配し過ぎないように」と話した。

他に心配事が起これば、この施設のCSWに相談するのもよいと説明した。

（３）事務局の意見

手厚い介護を求めている利用者の家族の方に対し、安心してもらえるように話をされている。

特養のCSWの紹介も、CSWは同じ特養の職員だが別の部署の職員になり、第三者的に相談に乗ってくれると思うので、その点についてもよかったと思う。

## 五感法について

介護相談員の重要な活動として、一般市民の「気づき」を施設に伝えるという役割があります。介護相談員は、「自分だったらこの施設に入りたいか。」「親や知り合いを入所させたいか。」と、例えば、次のような視点で施設全体を観察しています。

### 「長期ケア施設における五感による観察ガイド」R・Kバーンズ(シカゴ大学)

- 視覚** 設備の装飾の感じ（硬いか、冷たいか）  
利用者は個人のロッカーを持っているか  
訪問者のための十分なイスがあるか  
自然光を有効活用しているか  
利用者は清潔で、ひげを剃り、髪をとかしているか  
スタッフは身ざれいになっているか  
利用者に微笑みかけているか  
職員は名札をつけているか
- 聴覚** 廊下に流れる音楽は大きすぎないか、小さすぎないか  
スタッフは利用者と楽しそうに話をしているか  
スタッフと利用者は名前（姓）で呼び合っているか
- 臭覚** 尿・便の臭いはあるか  
消毒薬の臭いがするか  
食事はおいしそう匂いがするか
- 味覚** 水は新鮮か  
食事の味はするか、強くないか  
食事は完全に調理されているか
- 触覚** シーツは柔らかいか、硬いか  
建物は暑すぎたり寒すぎたりしないか  
床は滑りやすいか、それとも砂だらけであるか  
利用者の手は冷たく肌がこわばっているか

## コミュニケーションの工夫

コミュニケーションが取れるようになるまでの経緯と工夫した点について、  
介護相談員の皆さんから頂いた体験談の中からその事例をご紹介します。



## ◆自分の納得できない生活からくる精神的不安定の解消に向けて

性別： 男性

サービス種別： デイサービス

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

Mさんはコミュニケーションがとれない方ではない。訪問初日から「話が合うな。」「よう知ってるな。」「ええ人に巡り合えた。」「やっと私の話が判る人が来てくれた。」とおっしゃり毎回よく話された。

ただ話の中で「自分は何のために生きてるのか判らん。」「そんな人が増えて自殺者が多いように思う。」「何のためにここ（デイサービス）に来ているのか。」「ここに居ることが善か悪か理解できない。」「何とかしなければ。」等々、興奮気味に話されることも多い。現状を憂える思いの強さからか突然自分の世界にこもられる。

更には博識のMさんの言葉や内容にスタッフが戸惑ったりすると「あ～あ、だから駄目なんじゃ。」と怒りの表情になられる。（よく言われるジェネレーションギャップからと思う。）

訪問7回目に管理者から「先日、Mさんから『これから死ぬ』と電話があつて飛んで行ったんです。幸い、大事に至らず大変だったんです。」と知らされた。その時「介護相談員さんと話す時は笑顔も多く、満足されている様子なので喜んでいたんですが、奥さんのこともあって……。対応に苦慮しているが、どうしたらいいか困っている。」との相談を受けた。

その日もMさんは「ここにこうしてつまらん日々を送ることは、生きてるとは言えん。」とおっしゃるので近くへ座って私なりの対応をしたが、いつもより目がキョロキョロして精神的に不安定のように見受けました。

### (2) この事例で工夫した点

まずMさんの不安定の要因を知るべく管理者からMさんの生活背景について詳しく聞き、そこから考えられる方法・手段をみつけることにしました。

- ・介護相談員は月1回の訪問だけなので介護相談員の居ない日のMさんの様子。
- ・入退院を繰り返されている奥さんのこと、そして施設側の一番困まる場面はどんな時か。

結果以下のようにすることにした。

- ① 自殺願望が強く、その言葉だけに反応されるのであえて否定せず他の話題やレクリエーションを提供し、気持ちを他へ向けるようにする。
- ② Mさんが興味を持たれていること、又はこうしたいと希望されたことに対す

る施設側の対応をアドバイスする。図書館で借りた本を一緒に見るなど、Mさんの話に呼応できる手段をアドバイス。

- ③ 奥さんを気遣いつつも入退院のたびに、ご自分の施設利用日が変わることに  
よる「いらだち」。  
一人で居ることへの孤独感からくる、情緒不安定を解消する意味からも医師  
やケアマネと相談し可能ならデイサービスで一緒に過ごされるのはどうか  
と提言する。
- ④ 幸いMさんが「介護相談員と話すと生きている気がする。」とおっしゃって  
いるとのことなので、Mさんの利用日を介護相談員の訪問日と決め、必ずお  
会いできる日を確保した。
- ⑤ 帰り際には、必ず「今日の三浦雄一郎（プロスキーヤー）さんの話よく判り  
ました。」というふうに具体的に話し「次のお話も楽しみにしています。M  
さんも考えておいて下さいね。ありがとうございました。」と今日のことへ  
の満足感・次回への 期待感（目標）をもっていただけるような声掛けをし  
ていた。

### （3）相談員のふり返り

以前からコミュニケーションがとれる・とれないは、単に話ができる・話が  
通じないということではないと考えていたが、Mさんとの対応でよりこの思い  
を強くした。

表面的には、コミュニケーションがとれているようでも、それが利用者本人  
にとって、真のコミュニケーションになっているのかも考えねばと思う。  
このMさんも認知症とのことだが、言葉もはっきりしていて、自分の思いや考  
えもきちんともたれている。それだけに自分が納得できない生活に我慢してい  
ることが精神的不安定につながっていると思われる。

高齢者の話を時代が違うから・そんなこと知らずに育ったから・経験したこ  
とがないから、だから話が通じない・判らないですませる介護相談員であって  
はならない。

まず介護相談員が利用者の話をしっかり受容する（ただ受容するだけでなく、  
理解することまで）。更には、介護スタッフは比較的若く（ジェネレーションギ  
ャップもある）仕事の多様性からも、コミュニケーションをとりにくいのが現  
状と思われる。それだけに介護相談員はより利用者を理解する・理解できる資  
質を持って対応する姿勢を示し、施設側へ良きアドバイスができる存在であら  
ねばと思う。それが介護スタッフの資質向上に何らかの影響を与えられるので  
はないかとも思う。



## ◆耳が聞こえづらい方との気持ちの伝えあい

性別： 女性

サービス種別： グループホーム

認知症： 不明

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

いつも一人ぼっちで「寒い、寒い。」と言って何枚も服を着せてもらい、声を掛けても反応なしで誰とも話をしている様子もなく、なんか寂しげな方でした。

一人ぶつぶつと言っておられたのが気になり、何か月かしたときいつもより大きい声で話しかけたら「私、耳があまり聞こえないので返答できない。」と言われ、また「耳が聞こえないので自身の声が大きくなり、みんなに『うるさい』と言われるので気にしてしゃべらなくなったの。」と言われました。そうだったのか・・・とやっとこの方の気持ちが分かりました。

それから訪問する度に話をするようになり、あまり聞こえない時は手振りで毎回同じことを言いながら、手を握り気持ちを伝えあっています。時々、私と話をしていてもテンションが上がり、声が大きくなり周りの人に怒られますが、「元気があっていいやん。」と言って仲直りしています。

手を触れ合うようになってから、明るい声で話をして下さっています。スタッフの方も「今日は話ができて良かったね。」とポンと肩をたたいていかれます。

### (2) この事例で工夫した点

耳が聞こえづらい方であれば相手に対し無反応になり人の輪に入れない状態になっているので、それで少し大きい声で話しかけ会話ができるようになったのが良かったと思う。

### (3) 相談員のふり返し

初め何でしゃべってくれないのかが分からなかったが、無反応だったのか、お互いが理解できた時点ですぐ話もできるようになった。お互いに手を握り合っていると安心して一方的ながらもずっと話をされています。

話が終わって「楽しい気持ちでいられたことがうれしいです。」と言われた時はこちらも大変うれしかったです。

## ◆表情がきびしく怒りっぽい利用者の淋しさ

性別： 女性

サービス種別： グループホーム

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

1年程前までは、ここの施設の中で認知症もひどくなくコミュニケーションも楽しくとれていた。洋裁、水泳、歌謡曲等話題も豊富でした。

ある日突然顔の表情がきびしくなっていたのでスタッフに尋ねると「レベルが少し低下しています。」とのこと。少しではなく、多に変化している。怒りっぽく、周りにいる利用者に暴言を吐く。皆Kさんを怖がりラウンジでもKさんに遠慮して静かにしています。このフロアでは歌声もなくなりました。

スタッフから「Kさんは情緒不安定なので話は出来ませんよ。」と言われました。

### (2) この事例で工夫した点

無理に声かけはせず、彼女の気分が安定している時を見計らうとするも何ヶ月も不機嫌であいさつを交わすのみ。周りの利用者やスタッフまでピリピリしている様に思えた。

雰囲気を変えたい。傾合いを見計って「Kさんこんにちわ。」と言うと「あんた私の名前知ってくれているの？」そこからまた趣味の話題に入っていくと顔が明るくなりました。少し会話が出来た。次もまたと思いました。

### (3) 相談員のふり返り

きっと、Kさんは何ヶ月も誰からも心のこもった声掛けをしてもらえず淋しかったのだらうと思いました。

スタッフもあたり障りのないように彼女に接していたのかなと私もふくめて思いました。徐々に前の様に会話がはずむことを願って、少しづつ気長に接していこうと思いました。

周りの利用者さんの為にも、前のKさんに戻って欲しいです。

## ◆発語に不自由な方とのコミュニケーションづくり

性別： 女性

サービス種別： デイサービス

認知症： なし

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

脳梗塞の後遺症で手足に麻痺があり発語に不自由なAさん。皆さんとのアクティビティに参加せず、いつも一人でパズルをされていました。

時々、家族やヘルパーと車イスでお出かけされているところをお見かけした時には挨拶を心がけ、デイサービス訪問時にも介護相談員の役割などを説明し、笑顔での声掛けを心がけました。その後、私からの会話に「うん。」や「いいえ。」等の簡単な意思表示をして笑ってくれるようになりました。

ある日訪問すると、Aさんが私を手招きしトイレに誘いトイレの設備で困っていることを話されました。私はAさんから受けた相談に間違いがないかを言葉と行動で相互確認しました。

### (2) この事例で工夫した点

笑顔で出来る限り声掛けを行いました。

焦らず、時間をかけて信頼関係を築けるように心がけました。

Aさんの話をしていることを聞き逃さないよう、集中して間違っ理解していないか、言葉を繰り返し行動で確認しました。

### (3) 相談員のふり返り

コミュニケーションをとるのに、筆談という方法が早かったのかもしれないが、一生懸命言葉で伝えようとしているAさんに、「筆談で・・・」と言うのは申し訳ない思いがしました。

時間がかかりましたが、トイレの設備という悩みを私に伝えてくれたことがうれしかったです。

## ◆突然怒り出した認知症の方への気持ちの切り替え方

性別： 女性                      サービス種別： グループホーム  
認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

いつもは大人しくして隣の方がパズルをしているのをジッと見ておられたり、普通に話されていた方ですが、ある日突然怒り出し「話したくない！帰ってもらって！」と大声で怒鳴っておられました。職員さんも困られていました。

しばらく、その方から離れて様子をうかがっていると、その方の前に綺麗なブリザードフラワーがあったので思わず「まァ、綺麗なお花！」とお花をほめると「気づいてくれた！」とパーッとお顔が明るくなり、嬉しそうに「弟と嫁が持ってきてくれたの、私の好きなピンクの花でこれがダイヤこれが真珠で私にぴったりの花なんです。綺麗でしょ！」と、それから子どもの時のことを思い出したようで田舎のことや兄弟、若い時のことなど一生懸命に話して下さいました。

### (2) この事例で工夫した点

認知症の方への気持ちの切り替え方。

周りを見回し何に関心があるのかを考える。

一生懸命話してくれたので、こちらもそれに答えて熱心に聴く姿勢。

### (3) 相談員のふり返し

まだグループホームへ入られて間もない方なので、認知症の度合いや何に関心があるのか分からなかったが、たまたま弟さんが持って来てくれた花があり、その花が気に入っておられたのですぐに興奮がおさまり良かったです。

宝石類が好きだということも分かりました。見ると指にはダイヤの指輪がさっていました。次回からの話題も見つかりました。

## ◆指さしのそぶりや単語での問いかけで会話

性別： 女性

サービス種別： 介護老人保健施設

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

訪問時いつも利用者Aさんの部屋から大声や痛いなどの奇声が聞こえる。また、「可哀想と思うが夜寝られない。」と他の利用者が言われていました。介護相談員の私も気になっていたが居室外からの観察だけにとどまっていた。すると、師長より「一度、お話ししてみてください。」とおっしゃられました。

目を閉じて横臥中のAさんにお名前呼びかけると「あ〜。」「うん〜。」の単語を発し、指をさして何かを訴える表情が見られた。廊下のざわめきや人の往来が気になるらしい様子。指さしの問いかけに対して真摯にむき合い、言葉かけを多くとりました。

訪問日には頭をもちあげ単語で会話を交わすようになり、帰りには「バイバイ。」おっしゃられ、その声を聞くと次の訪問日がまた楽しみになります。

### (2) この事例で工夫した点

ご本人の視線と指さしを注視しました。

こちらからの問いかけに答えられる時は首を振られたり、うなづいたりされる。うなづかれた時はその話しが一步前進につながったと思う。

発語も心許ないですが、その場の雰囲気を感じ共感することに努めました。

### (3) 相談員のふり返り

認知症の方・全介助（失語・発語障がい等）の方のそぶりや雰囲気から「何かを訴えている」と察し躊躇することなく話しかけ、一語一語発する言葉を大事にしたいと思いました。

## ◆全く会話のできない方との筆談でのコミュニケーション

性別： 男性

サービス種別： グループホーム

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

耳の具合が悪く全く会話のできない利用者Bさんが、他の利用者さんとどのようにコミュニケーションをとられるか気になっていました。

筆談を試みましたが、問いかけを理解して頂けませんでした。けれど、ご自分のお名前だけは好きなようで、介護相談員が書いた紙を指でなぞり笑顔で用紙をポケットにしまわれました。

その後は、パソコンでAさんのフルネームを印刷して持参し、挨拶代わりにお渡しするととてもすてきな笑顔で迎えてくれるようになりました。

今後は、小さなホワイトボードを持参して筆談のできないものかと考えています。

### (2) この事例で工夫した点

Aさんとは、はじめ笑顔で介護相談員の名札を見せて、しぐさで隣に座ってもよいかとお聞きし了解を得ました。筆談はメモ用紙から始め、自分の名前が大好きなことがわかりましたので、次回からはホワイトボードを持参してコミュニケーションを取りたいと事業所に伝え、OKを頂きました。

まずは、挨拶にAさんの名前を書いた紙を渡して介護相談員を受け入れて頂くことから始まりました。長い質問は理解してもらえないようで、少しの時間で切り上げました。

次回からは最小限の文字で回答してもらえるように、努力したいと思っています。

### (3) 相談員のふり返し

会話のできないAさんとのコミュニケーションの取り方について、ホワイトボードや筆談が可能ながわかりましたので、少しでも希望等聞けたらと思っています。

## ◆認知症で独語と多動のある方へのスキンシップを交えたコミュニケーション

性別： 女性

サービス種別： 特別養護老人ホーム

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

利用者 A さんは、しきりに独り言を言い多動のある方。

静かな口調でお名前を呼びかけ、ソファーに座られるようおすすめすると座られる。背中をゆっくりさすりながらお話ししていくと、かなり落ち着かれジッと座っておられる。両手を取ってお名前を呼びかけると、逆に「タカさん？」と聞かれる。介護相談員の私の名前を伝えるも、この方にとってはタカさんとの認識の様子。

A さんの発する言葉に四国の方言があるのに気付き、「私、四国の出身です。A さんは？」と問いかけると、「〇〇（四国の地名）。」と答えられる。さわち料理、よさこい等のお話しさせて頂くと「知ってるん？」と喜ばれ、話しを繰り返されました。

認知症がかなり進行されており会話のやりとりは難しいが、少しずつ言葉を発して下さり「寒い。」等伝えて下さるようになりました。

### (2) この事例で工夫した点

独語と多動のため、最初はとまどったのですがご一緒させて頂いている内に、「お父さん、お父さん。」等の発語が聞き取ることができます。

入所間もない方で環境に馴染めないのも解るので、少しでも落ち着いて頂くためにお名前を呼びかけ、スキンシップも凶りながらの話しかけをさせて頂きました。

### (3) 相談員のふり返り

職員の方にゆとりがあり、少しでも付き添ってお相手して頂く時間があれば、A さん自身もう少し落ち着き方が違っておられたように感じました。

## ◆下降気味の身体や心に笑いと楽しい思い出を・・・

性別： 男性

サービス種別： 特別養護老人ホーム

認知症： なし

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

利用者 Sさんは介護者の介助があれば独居でも充分生活はできそうな方です。

母、兄妹がなくなりご本人は病に倒れて、頑張っていた若い頃の写真を手元に入所されています。病院、老健、ショートと施設を移り変わられたことから心の中に受けたわだかまりもあります。身体も心も意のままにならず、ベッド回りの手の届く所は煩雑さと汚れが目立ち、投げやりでした。「しゃ～ない。」「どうにもならん。」の繰り返される言葉。

下降気味の身体や心に笑いと楽しい思い出を持ってもらおうと、同行の介護相談員と声かけ作戦でコミュニケーションをとることにしました。

「母親よりうるさいわ。」「こんな嫁はん・娘はいらん。」と反発することも楽しみにしてもらえ、今は嬉しいです。

### (2) この事例で工夫した点

閉じこもりやすく落ち込みもある方には、同行の相談員と時間差で訪室します。共有の話題を持ち「カラオケ上手になったんだって?」、「来月は聞いてほしいって?」、「パズルに挑戦しているんだって?」、「どれどれ。」と声を掛けます。訪室し、言葉を掛けることによって、来月も「来てなぁ!」「待ってるで。」との利用者の声が聞けるようになりました。

### (3) 相談員のふり回り

入所に至るまでの職歴、生活歴、病、家族の死と最愛の母の別離があり、利用者はもどかしい気持ちでベッドの回りだけが自分の世界だったようです。

訪れる職員は若いため、利用者に寄り添った理解や手助けよりも業務が優先だったため、孤独感から周りのことに投げやりになり、熱も出て落ちこんだりしていた。

私達の訪問活動が少しでも次に役立っているのではないかと思います。接することへの不安はないです。ただ時間が短く、月一回の訪問が申し訳ないです。



## ◆沈黙もコミュニケーション

性別： 女性

サービス種別： 特別養護老人ホーム

認知症： 不明

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

ベッドで横になっておられ、声掛けすると少しの反応はあります。季節的な声掛けより始め、以前生活されていた場所の風景や野山をハイキングしたことが話題となりお話をされます。

少しして「私が話したい、しゃべりたいのです。」と言われ、それ以後声を出されなくなりました。

「いつまでも待ちます、話してください」と伝え、待つ状態は続きました。「このまま待っていいですか。」と尋ねるとうなずかれます。また、「そばにいていいですか。」と声を掛けるとうなずかれます。

嫌そうな様子はないですが、その後も状態は変わりませんでした。他の利用者との面談も気になり「時間的なこともあります。次回必ず寄ります。その時お話し下さいね。」と声を掛けると、「こんな母が欲しかった。」と発言されました。

もっと待ちたい気持ちはありましたが、その場を離れその様子を施設に伝えました。

### (2) この事例で工夫した点

沈黙の間の利用者さんの様子の判断。

なにも私感を持つことなく待つこと。

### (3) 相談員のふり返し

どこまでも沈黙に付き合う方が良かったのですが、他の利用者の時間もあり立ち去りました。

施設から、こちらの利用者の方はすぐ反応される時もあるが、言葉を語る、言葉を探ること、言語化することができにくい所があると聞きました。

「沈黙に付き合う、その時間をその方と過ごす」これもコミュニケーションと考えます。

## ◆同調すること、あなたの味方でいますよという姿勢

性別：女性                      サービス種別：グループホーム  
認知症：あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

Bさんはご自分が関係していない会話は全て「うるさい、やかましい。」とお顔をしかめていました。相談員が挨拶をして隣に座ると、ご自分の苦勞話、だまされた話、ひどい目にあってきた話などと悪い事ばかりおっしゃいます。

「自分はボケナスで不細工。」等ネガティブな言葉ばかりです。

相談員が「えー、そうですか?」「そんなことないじゃないですか。」と、Bさんの自己評価を否定ではないですが、そこまで言わなくてもというように言うと、始めは「いいや、そんなことない。」と頑として聞き入れてはもらえませんでした。

でも、顔を近づけて笑顔で「そんなことないですよ。」「いっぱい嫌なことがあったんですね。」と伝え、Bさんの手に触れると嫌がられなかったので手を取ってさすりながら「Bさんのおでこの形、素敵ですよ。」と持ち上げると、いろいろ話をして下さり少し態度も柔らかくなりました。

### (2) この事例で工夫した点

被害者意識が強いように思われたので、「それはひどいですね。」とか「辛かったですね。」等、Bさんの味方ですよと強調しました。

あと、手を取ったり肩をさすったり、常に笑顔を心がけました。

ただ、ひどいことをされたという話の時は、一緒に怒ったり、ため息をついたり、わざと同情するようにするなど自分の動作に矛盾がないように気を付けました。

話を聞いて、それが誇張されたことかもしれないし勘違いかもしれないけれど、本当に辛いな、悔しいなという共感する気持ちで対応しました。

### (3) 相談員のふり返し

年を取ると人間、寂しくなるというのが施設訪問をしていていつも思うことです。

ご自分の主観が入った状態で昔のことを思い出し腹を立てたり悔しがったり、今さらどうにもできないことも繰り返し繰り返し思いだされる様子を見ると、気持ちは揺れ動きます。

何も出来ないかもしれないなくても、味方でいたいと思います。

◆仕事に関連することで話をするきっかけが出来ました

性別：男性

サービス種別：グループホーム

認知症：あり

(1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

毎月同じ場所で椅子に座っておられ、お声をかけても手で横に振られ、お断りされました。そうすると、こちらもなかなか話すことは出来ませんでした。

その方は、人の行動を良く見ておられるように感じていました。ある時、職員さんにその方の職業は元警察官だとお聞きしました。次の訪問日、その方に敬礼するとそれに答えて下さり、少しお近づきができ、警察のお話、剣道のお話などをするようになりました。

また、何かのきっかけで手相を見て下さり、手と手のぬくもりを感じ、簡単な短い言葉の中にも一緒に思い出、楽しみ、笑いが生まれたように思いました。

(2) この事例で工夫した点

職員さんにその方の生活リズム、好きな物などをお聞きし、一つのヒントとしてお声かけができるようになりました。

笑顔でお声かけするのを心がけていました。

(3) 相談員のふり返り

いつもお話がなかなかできなかったのが、気になっていました。

ちょっとした動作のきっかけで話すことができ、嬉しかったです。

## ◆趣味の話をしっかきに・・・

性別： 女性  
認知症： 不明

サービス種別： 特別養護老人ホーム

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

いつも一人で窓際に座って本を読んでおられる方ですが、介護相談員が横に座っても知らん顔で本を読んでおられます。

「何の本を読んでおられますか。」「・・・。」「私（介護相談員）も本が好きです、以前は井上靖、川端康成、太宰治、夏目漱石などよく読みましたよ。」と言うと、「私はホトトギスを書いた作家が好きです。」という一言が返ってきました。ここで話を途切れさせたら終わりなので、「俳人の正岡子規ですか？」「違うよ。」「次回までに調べてきますね。」「私も思い出してみるけど、調べて教えてちょうだい。」というやさしい言葉まで言って頂けました。

次回訪問の時、「徳富蘆花の不如帰ですね。」と伝えると、「そうそう！」と嬉しそうに見えました。

それ以後、横に座ると仕事で洋裁をされていたこと、娘さんの服は全て手作りで作ったこと、ご家族のことまで話して頂けるようになりました。

### (2) この事例で工夫した点

利用者さんの好きな作家がすぐに思い出せず、家でネットで調べて、次の訪問でお伝えできたこと。

「不如帰」を読んで私なりの感想が伝えられたことで、利用者さんに少しは認められたのかもしれませんが。

### (3) 相談員のふり返し

私も読書が好きなので作家や作品で話が進みましたが、利用者さんの年齢が高齢なこともあり私の知らない作家・作品もあって、もっと日本文学や自分の知識を高めるためにも勉強が必要だとつくづく思いました。

## ◆根気よく時間をかけながらのコミュニケーション

性別： 男性

サービス種別： グループホーム

認知症： あり

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

いつも同じ席に座っておられるSさんですが、とても気難しそうな方で、いつものように「こんにちは。」と入るなり、「君らは何しに来たんだ。どこから来た。」と怖い顔で何度も怒られました。

「僕は外大を出てドイツ語が得意だ。」と言い、グループホームが職場や家になるのか、常に上から目線で話されました。何度か繰り返し、私たちも先にSさんの所に笑顔で行き、「Sさん、こんにちは今日は少し寄らせてもらいました。」と挨拶したら、「うん、そうか。そこに座りなさい、ゆっくり遊んでいきなさい。」と言ってくれたり、時には急に大声で怒ったりを繰り返されました。

一年近く経った頃は、穏やかな表情になって「こんにちは。」と答えてくれるようになり、何を話すことなく私たちが他の方と話しているとにこにこ見えて、他の人が別の人のおやつに手を伸ばしたら、すぐに大声で怒っていました。

施設職員は「いつもこんなことの繰り返しです。」と話していました。

### (2) この事例で工夫した点

根気よく（笑顔で）繰り返すことで、少しずつわかってもらえると思います。

認知症の進行状態にもよりますが、状態の波をしっかりと受け止めながらの対応が必要だなあ、と思いました。

### (3) 相談員のふり回り

長くかかりましたが、認知症の進み具合もあり穏やかな会話ができるようになったことは良かったです。

## ◆きっかけはホワイトボード

性別： 男性  
認知症： 不明

サービス種別： 通所リハビリテーション

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

初めてお目にかかる男性。市の介護相談員のカードを見せながら話しかけても良いか確認をしました。男性は「耳が聞こえにくいので」とゼスチャーで断られました。

いつも持ち歩いている小型のホワイトボードにマジックで「こんにちは。初めまして。」と自己紹介を書き、その方に見せました。ボードの字を見てニッコリうなずかれた。そして聞き取りにくい言葉で話し辛そうに「しゃべれない。」と伝えて下さった。

「大丈夫。話しておられる言葉は分ります。」とその方の言葉をボードに書き確認しました。「今まで話しても伝わらないと諦めていた。」と涙を流された。「元気な時は営業マンで話すのは得意だった。」と話される言葉にうなずきながら、所々確認しながらお話ししました。

私の口元を見て笑顔になり「妻は優しい人だけれどコミュニケーションが取りにくかったので辛かった。妻と話が出来ないと諦めていたがこんな風に会話が出来ると知って嬉しい。今日は良い日だ。」と喜んで下さった。

「ステキな奥様なんでしょうね。」と書いた。そして「言葉で話すことも大切なりハビリです。ゆっくり気長に取り組んで下さい。」と記しました。

※笑顔で語りかけ、男性が笑顔になって終える事が出来ました。

- 次にお目にかかった時覚えていて下さり会話を楽しんで下さった。  
ほとんどボード無で以前より聞きやすくなっておられました。
- 「最近補聴器をしている。」と楽しそうにご本人がお話しされました。

### (3) 相談員のふり返し

話し好きな男性が難聴のため奥様や人とのコミュニケーションを諦めておられた。そのことにより何の問題もなかった口で話す事がお留守になり、活舌も難しくなっておられた（私は別の理由で障がいがあると思っていたのですが、ずっと後になりスタッフの方から知らされた）。私にとっては当然の行為でしたが、ボード会話で良い効果が現れて良かったです。

対象者とのコミュニケーションの取り方についてはこれからも大切に考えていきたい。

## ◆筆談はポイントだけ書くことで話が膨らむ

性別： 女性

サービス種別： 特別養護老人ホーム

認知症： なし

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

話しかけても口をぎゅっと結んで「いやいや」と首を振るだけで耳が不自由な方です。

話しかけないでというような雰囲気ですが、持っていた紙に「熱いですね。」と書くと「ここはクーラーが効いているから暑くない。」と答えてくださいました。「そうでしたね。」と私の不注意をあやまると、気持ちがほぐれたのか「いつも調整しているから過ごしやすいよ。」と言って下さり、自分から「北の方の出身だけど暑さは大丈夫。」そしてその地方のことなどいろいろな話をして下さいました。ポイントだけ紙に書くと、次々と話が膨らみました。

そうしていると書く紙もなくなり、職員さんがミニホワイトボードを出して下さいあって話が終わると満足そうにこやかな顔が見られました。

### (2) この事例で工夫した点

ぶっきらぼうな返事ばかりでしたが、悪気はなく、余計なことは言わないと思っている方でした。でも、話は好きですが耳が不自由なので紙やミニボードでの会話は面倒になるようでした。

紙に書くことはポイントだけで、話がしやすいようなことだけにしました。

それからは、職員さんもボードをすぐに出して下さいます。

### (3) 相談員のふり返し

それからは、お会いしても「いやいや」ということがなくなりました。

「家族からの手紙を読んでくれ。」と頼まれたりするようになりました。

話をしていると周りの人からも「この人は〇〇県の人だよ。」とヒントをくれたりします。なかなか話ができない方と話ができるのは楽しいです。

## ◆長所を見つけて伝えることが大切

性別： 女性

サービス種別： 有料老人ホーム

認知症： 不明

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

同じテーブルの方には言葉をかけ普通に話しておられるのに、介護相談員を拒否する様子があった利用者Aさん。

集団リハビリなどには積極的に参加されておりマイペースで過ごされている理知的な印象の方ですが、介護相談員がAさんと同じテーブルの方と話していると車椅子を自操してその場を離れていきます。自分のことは自分で考えて対応するから介護相談員に言うまでもない、このように思っておられるのか、あるいは、Aさん以外の方への相談活動で失礼があったのか。「こんにちは。介護相談員です。暑いですね。」など一般的な挨拶程度をさせていただくのが精一杯の対応でした。

しかし、Aさんのことが気になりながらも、いったん他の利用者と話を始めると、自分でも知らない間にAさん以外の方との相談活動をすることが通常化し、そういった日々を長年続けていました。

ある時、居室に戻る途中のAさんが車椅子を操作している手を止め、「いつも来ていただいている方ね。お顔に見おぼえがあるから。」とにこやかに話しかけて下さいました。本当にびっくりしました。思わず、「訪問させていただいてから長くなりますが、Aさんはお変わりないですね。」と日頃感じていることをお伝えすると、「そうでしょ。他の方もそのように言ってくれるの。」と嬉しそうに返答して下さい、「現状維持が一番ですね。」と続けると、わが意を得たりという表情で「私もそのように考えて生活しているの。」と弾んだ声が返ってきました。そして、教員をされていたこと病気のことをご自分から話して下さい、会話が弾みました。嬉しいひと時でした。

上記について、相談活動後に施設にお伝えすると、リハビリでは歩けるが、歩行可能な状態であることをリハビリで確認し、日常生活では車椅子での移動を維持できれば良いと考えている方で、その意向を尊重しているという情報をいただきました。

### (2) この事例で工夫した点

話すことを拒否されたら無理に相談しようとせず、しかし、Aさんに挨拶はしつつ、他の入居者の方への相談に誠実に応じていくことを通して、Aさんのことは気にして大切に思っていることをAさんに判ってもらおうと努めました。



話すことはできなかったが、Aさんの様子を観察して人となりについて理解しようと努めました。

Aさんの様子について、長所から見るようにしました。歩行できなくても、車椅子移動が維持できていることがすばらしいなど。

### (3) 相談員のふり返し

時に失敗することがあっても、利用者の気持ちに寄り添って相談活動を続けていく大切さを感じました。いつも誰かが見ていてくれると信じ、誠実に対応していれば、いつか実を結ぶと思うことができ嬉しい経験でした。

## ◆歌でつながるコミュニケーション

性別： 女性

サービス種別： 特別養護老人ホーム

認知症： なし

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

胃ろうをされた状態で特養に入所され、職員の努力で経口により食事ができるようになられた方。

いつも車椅子で寝てフロアにおられるも会話ができなかった方が、あるクリスマス会でかすかながら口を動かし歌っておられる姿を拝見し、「好きな歌はなんですか。」とお声を掛けたのがきっかけで毎月一緒に歌を歌うようになりました。

最初は声も小さかったのに月を重ねるごとに、季節に合った歌を大きな声で歌えるようになりました。すると、フロアにおられる他の利用者さんも一緒に合唱するようになって、毎回「来るのを楽しみに待っているから。」とうれしい言葉を頂け、職員さんともよく会話ができるようになりました。

### (2) この事例で工夫した点

他の利用者さんに迷惑になっていないか様子を見て、一緒に楽しめるような曲を選びフロアにおられる方が参加できるような雰囲気づくりに配慮しました。

### (3) 相談員のふり返り

童謡や唱歌を歌っておられる利用者さんの顔が穏やかでいきいきされるので、童謡や唱歌は日本人の心を豊かにしてくれると感じています。声を出すことで心も身体も元気になってくれ、声掛けしても返事がなかった人でさえ、歌の力で心が通う素晴らしい体験をさせていただきました。

## ◆共通点を見つけたことから話が始まる

性別： 女性  
認知症： 不明

サービス種別： 特別養護老人ホーム

### (1) コミュニケーションがとれるようになるまでの経緯

初めてお声掛けをした利用者Aさん。「市から来た介護相談員です。何かお困りなことはありませんか。」とお伺いしたが、「何もないわ。みんなよくしてくれはるから。」と当たり障りのない答えが返ってきました。

ここで部屋を出るのではなく、ちょうどAさんがフロアでおやつを食べて車椅子を自操して部屋に戻って来られたので、「おやつ美味しかったですか。車椅子はご自分で動かしはるんですね。」と話しかけると、「そうや、自分で動かせるけどトイレは自分で出来ないからベル押して来てもらうけど、朝はなかなか忙しいからすぐには来てくれへん、仕方ないわ。私は膝が悪いねん。ここにいてたらご飯もちゃんとしてくれはるし、以前家にいた時は宅配の食事を利用しててん。」と話して下さった。お孫さんも時々来てくれるそうで、「小遣いもらいに来るねん。」と笑いながら話された。介護相談員の私も膝が悪く自転車も今はこげない状態だと言うと、「わー怖いわー、あんた気をつけなあかんで。」「だから足の筋肉を鍛える運動をしてるんです。」「私もリハビリせなあかんねんけど、めんどくさいししんどいからなかなかしてないねん。」とおっしゃたので、頑張ってもらうために、「私も頑張りますからAさんも頑張ってください。どっちが頑張れるか競争しましょう。次来たとき、聞きますからね。」そう約束して部屋を出ました。

### (2) この事例で工夫した点

たまたま利用者さんも私も、膝が悪いという共通点が会話の中で分かったので、少しでもリハビリを頑張ってもらいたいという思いを行動に移してやっていただくにはと思い、「私も頑張るからAさんも頑張ってください。どっちが続けられるか競争しましょう。」と楽しいイメージでしていただけたらという思いで提案しました。

### (3) 相談員のふり返し

最初の当たり障りのない会話で部屋を出ていたら、Aさんのことは何も分からず、ひょっとしたら次回訪問時もお声掛けをしないで帰るかも知れない。

この事例で利用者さんに「お困りなことはありませんか。」と尋ねるのではなく、日常的な会話の中から、困りごとや悩まれていることをこちらが探るようにしていくべきだと思いました。ちょっと会話の角度を変えることでいろいろなことを話して下さるんだと気づかされました。

## 認知症の人への対応 ガイドライン

### 基本姿勢

認知症の人への対応の心得“3つの「ない」”

- 1 驚かせない
- 2 急がせない
- 3 自尊心を傷つけない

認知症の人への対応には、認知症に伴う認知機能低下があることを正しく理解していることが必要です。そして、偏見をもたず、認知症は自分たちの問題であるという認識を持ち、認知症の人を支援するという姿勢が重要になります。

認知症の人だからといってつきあいを、基本的には変える必要はありませんが、認知症の人には、認知症への正しい理解に基づく対応が必要になります。

記憶力や判断能力の衰えから、社会的ルールに反する行為などのトラブルが生じた場合には、家族と連絡をとり、相手の尊厳を守りながら、事情を把握して冷静な対応策を探ります。

普段から住民同士が挨拶や声かけにつとめることも大切です。日常的にさりげない言葉がけを心がけることは、いざというときの的確な対応に役立つでしょう。

## 具体的な対応の7つのポイント

### ① まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、本人やほかの人に気づかれないように、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。

### ② 余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺をさせてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

### ③ 声をかけるときは1人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ1人で声をかけます。

#### ④ 後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけは禁物。「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいました?」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

#### ⑤ やさしい口調で

小柄な方の場合は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

#### ⑥ おだやかに、はっきりした話し方で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、ゆっくり、はっきりと話すように心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないこと。その土地の方言でコミュニケーションをとることも大切です。

#### ⑦ 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は急かされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦手です。相手の反応を伺いながら会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいのかを相手の言葉を使って推測・確認していきます。

## 手紙～親愛なる子供たちへ～

作詞：不詳 作曲：樋口了一

年老いた私が ある日 今までの私と違っていたとしても  
どうかそのまま私のことを理解して欲しい  
私が服の上に食べ物をこぼしても 靴ひもを結び忘れても  
あなたに色んなことを教えたように見守って欲しい  
あなたと話す時 同じ話を何度も何度も繰り返しても  
その結末をどうかさえぎらずにうなずいて欲しい  
あなたにせがまれて繰り返し読んだ絵本のあたたかな結末は  
いつも同じでも私の心を平和にしてくれた  
悲しい事ではないんだ 消え去ってゆくように見える私の心へと  
励ましのまなざしを向けて欲しい  
楽しいひと時に 私が思わず下着を濡らしてしまったり  
お風呂に入るのを嫌がるときには思い出して欲しい  
あなたを追い回し 何度も着替えさせたり 様々な理由をつけて  
いやがるあなたとお風呂に入った 懐かしい日のことを  
悲しい事ではないんだ 旅立ちの前の準備をしている私に  
祝福の祈りを捧げて欲しい  
いずれ歯も弱り 飲み込む事さえ出来なくなるかも知れない  
足も衰えて立ち上がる事すら出来なくなったなら  
あなたが か弱い足で立ち上がろうと私に助けを求めたように  
よろめく私に どうかあなたの手を握らせて欲しい  
私の姿を見て悲しんだり 自分が無力だと思わないで欲しい  
あなたを抱きしめる力がないのを知るのはつらい事だけど  
私を理解して支えてくれる心だけを持っていて欲しい  
きっとそれだけでそれだけで 私には勇気がわいてくるのです  
あなたの人生の始まりに私がしっかりと付き添ったように  
私の人生の終わりに少しだけ付き添って欲しい  
あなたが生まれてくれたことで私が受けた多くの喜びと  
あなたに対する変わらぬ愛を持って笑顔で答えたい  
私の子供たちへ  
愛する子供たちへ



## 認知症の人からのメッセージ

皆さんが話を聞いてくれないと、私達は話す努力をやめてしまうかもしれません。

私達は同じ言葉を繰り返すことができないので、注意深く聴いてください。私達は一生懸命話そうとしますが、文法や構文が正しくなく、たどたどしい話し方になってしまうことがよくあります。どうか、伝えようとしている、その気持ちをくんでください。

—クリスティーン・ブライデンさんの講演から—





## 相談活動にあたって心がけていること

介護相談員の皆さんが相談活動において、日頃気をつけておられることや工夫しておられることについて、比較的多かったご意見を紹介します。



#### <服装>

- 介護相談員に関心を持っていただけるようにします。(服装、髪型、靴等)
- 派手すぎず、好感を持たれるような服装を心掛けます。

#### <姿勢>

- 低い位置から視線を合わせてお話をします。(車いすの方には同じ目の高さで話しかけます。)
- 前からでなく、横から寄り添うような形でお話をします。
- 話している私の言葉が聴こえているか、どちらの耳がより聴こえるかを確認して座る場所を変えることもあります。
- 「いつでもあなたとお話がしたいです」という態度を示します。
- 言葉遣いに注意をして、尊厳を持って接することを心掛けます。
- 常に相手から教えていただく気持ちで接するようにします。
- 一声おかけすることからスタートして、信頼していただけるまで気長に接します。
- 先入観を持たないようにして、皆さん同じ対応を心掛けています。
- その場の空気に相談員自身も溶け込むような気持ちで接します。
- 利用者さんが何を一番話したがつているか、訴えたいことは何かを早く理解できるように心掛けます。
- 利用者を丸ごと理解するつもりで対応し、それが良かったかどうか管理者や施設職員に尋ね、疑問を持たれた点について考え直し、好ましくない対応にならないようにします。
- 相談を受けてもできない約束や期待をさせるような事は言わないようにします。

#### <挨拶>

- 絶えず笑顔で挨拶をします。笑顔を鏡でチェック。
- 挨拶は明るく大きな声で行います。
- すれちがうだけの方にも、笑顔で挨拶は必ずしています。
- できるだけ多くの利用者さんへ声かけをします。
- 認知症の方には、毎回笑顔で自己紹介をして、恐怖心を抱かせないようにします。
- 利用者さんのお名前を覚えるようにします。

- 利用者のお名前を聞くとき、お父さん、お母さん、お爺さん、お婆さんと呼びかけるのは禁句です。(こんな年寄の子供をもった覚えはないと怒られます。)
- 話終わりには「ありがとうございました。楽しかったです。」と伝えています。そして、「また来ますね」とお伝えします。

#### 〈話す時〉

- 初対面の利用者さんには最初に「お話ししても良いですか」と必ず伺います。「いいえ」とか「いや」と言われることもあります。「またの機会にお願いします」と引き下がりますが、次回に様子を見てあきらめないようにします。
- ゆっくり話します。
- 時には方言で話される方もおられるので、それに合わせて方言を使います。地方出身の方は「恥ずかしいから」と話されないことが、コミュニケーションを取りにくくしている原因の一つでもあると思われるので、同じ言葉で話してみます。
- 優しい声かけで安心感を持っていただく事が大切ですが、初対面の方は不安があり用心もされるので、さりげなく話しかけます。
- 「介護相談員です」と前面に出さず、利用者を緊張させない配慮をしながら話しかけます。
- お話のあとは、感謝の気持ちを込めて、「ありがとうございました。嬉しかったです。」とお伝えします。
- 利用者さんがしている作業やお話し等をほめるようにします。
- 雑談時はその場に集っている方の中で疎外感を抱かない様に話題を広げて気をつけています。
- 居眠りされている方も多くいらっしゃいますので、タイミングを見て声をかけています。

#### 〈コミュニケーション〉

- 耳が不自由でも文字が理解できる人のために、ホワイトボードを使うこともあります。
- コミュニケーションが取りにくい利用者については、なぜそうなのかを知る努力をします。自分で見極められない方については、スタッフに尋ね、コミュニケーションが取りにくい要因と思われることを頭に置いて話しかけます。
- 輪の中に入れない利用者には、他の利用者とコミュニケーションが取れるような橋渡し役をし、また、介護相談員とのコミュニケーションについても取りやすくします。

- 寝たきりの方、発語ができない方にも必ずお名前を呼びかけ、季節感のある話題等を一方通行ではありますが、お話しします。併せて、その方の顔色やお体の状態等を観ます。
- 話しかけても答えてもらえない場合でも、目が合えば笑顔や会釈を返すようにします。首を少し傾けて頷きながら、やさしい眼差しでその方の目を見ます。
- 画一的なコミュニケーション方法にならないように、それぞれの利用者さんがリラックスできるようにします。
- 麻雀や囲碁将棋など対戦中の方には、邪魔にならないように見学させていただきます。周りに観戦者がいれば誰が優勢なのかを聞いてみたりもします。直接言葉を交わさなくても、「興味あります、ゲームにもみなさんにも。」という姿勢は大切だと思います。

#### <傾聴>

- 利用者さんから、お話しをする気持ち、気分になるまで待ちます。
- 表情や声のトーン等に工夫して利用者さんの話を受け止めるように努めます。
- 利用者さんのお話に関して決して否定をしません。
- 共感をしながら聞きます。
- 意見を聞かれたら意見するが、自分から意見や指示をすることは言いません。
- 同じ話を繰り返されても、そのたびに驚いたり、笑ったりと何度でも同じ反応を返し、相手のペースに合わせます。

#### <話題>

- 一緒に思い出すお手伝いをするつもりで、思い出が膨らむような問いかけをします。
- 利用者さんが答えやすいように、具体的な質問をするように心がけます。
- 施設での日常生活、お風呂、食事、レクレーション等の感想を聞きます。
- 行事などに利用者さん達と一緒に参加させていただき、話のきっかけを作るようにします。
- 訪問した日のコミュニケーション状況を自分のノートに記録しておき、次に訪問する前に、そのノートから話のきっかけをつかんでおいて対応します。
- 利用者さんからのお話で理解できなかった事は、後から施設職員の方にヒントをいただく等、次回話題に困らないようにします。
- 昔話や戦争の話、苦勞されたお話しなど最後は御苦勞されたことに勞いの言葉を伝えます。

- 持ち物の好みや部屋の飾りや写真、特技、趣味などに話題を広げていきます。
- 常に話題を豊富にしておき、情報を多く持っておきます。(お天気、ニュース、テレビの内容、地域でのお祭り、行事、特産物、有名寺社、観光地、地理、季節の話題、制度について)
- できるだけ前向きなお話をします。
- 会話はあまりされないが歌うことが好きな利用者の方には、歌を一緒に歌うこともあります。
- 居室に置いておられる物から、趣味や得意とされていることを推察しそのことを話題にしたりします。
- 帰宅願望につながる言葉も、使用しないことに気をつけています。
- 難しいこと、面白くないことは避けて、楽しいこと、面白いこと、嬉しいこと、好きなこと、頑張ったこと、自慢できることなどに話をもっていきます。

#### <職員・家族とのコミュニケーション>

- 職員さんにも感謝の言葉を伝えて良い関係づくりに努めます。
- 利用者に関わる全ての施設職員に積極的に話し掛け、利用者に対する配慮などを聞くことで利用者理解に取り入れ、参考にして対応します。
- 家族と話せる機会を逃さず、プライバシーに配慮しながら、利用者のことで聞かせていただいた方が良いと思われることを聞き、コミュニケーションをとるきっかけにつなげます。
- 施設の現場のなかへ訪問させていただくので、そこでの生活や介護の場の雰囲気や状況を大事にすることにも気を配っています。

#### <事業所の工夫>

- 施設側の職員と利用者の方に介護相談員の存在と役割を知ってもらうために、顔写真と説明をフロアの目に付くところに貼ってもらいます。
- 介護相談員が来たことを職員さんが紹介します。

#### <感染症対策>

- マスク、手指消毒、利用者の方との距離等、施設側の対策に準じます。
- マスクで表情が分かりづらいので、目を見開き、手振りをつけてオーバーリアクションで自分の感情を伝えています。
- 食事の準備や、おやつ時等は、その場を離れ、話さない(飛沫)ようにしています。

- 体調がよくない利用者さんがいる場合があるので、職員の方に声かけをして、様子を聞きます。
- 市が作成している体調チェック表を記入し、万全な状態で訪問します。少しでも体の不調を感じた時は、無理に活動しないようにしています。

〈その他〉

- 良く観察します。関心事、洋服、言葉遣い、方言など。
- 周囲の方との対人関係を把握しておきます。
- 一緒に楽しい時間を共有するという気持ちが大切です。
- 人を好きになることに気持ちをおきます。









大阪府福祉部高齢介護室介護支援課 令和6年3月発行  
(平成27年3月、平成30年3月、令和3年3月作成版の一部を再編集)  
〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目 TEL: 06-6941-0351  
高齢介護室介護支援課ホームページ <http://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/>