

利用者の方からの相談は、事業所の皆さんの努力や工夫によって解決されています。

こんな相談がありました

《事業所にはこんなふうに橋渡し》

利用者の方の声（気づき）

相談員の対応

事業所の対応

☆職員の言葉づかい

言葉づかいの悪い職員がいて嫌な思いをする。（特養）

本人の思いを伝える

悪気があってのことではないと思いますが、田舎言葉でぞんざいさは感じます。気を付けるように伝えます。

☆入浴介助

男性職員が入浴介助する。女性職員にしてほしい。（老健）

本人の気持ちを伝える

やはり同性介助がいいですね。申し出のあった方については、希望に添える形にしたいと思います。

☆ゆっくり食事がしたい

他の利用者は5分くらいで食べ終わると下膳する。ゆっくり食事をしたい。（GH）

本人の訴えを伝える

片付けが始まると焦ってしまうのですね。ゆっくり食べられるようにスタッフに伝えます。

☆歩きにくい

スリッパが柔らかく、よじれて歩行に支障がある。（GH）

歩行に支障があり危険を感じた旨話す

次の訪問の時に歩きやすいものに替えてありました。

☆室内のエアコンの温度

室内の温度設定が全体的に低いように感じる。（特養）

感じたことを伝える

利用者の方の様子に合わせて調節します。

●静岡市の平成29年度の相談内容●

	36	42	38	40	18	31	22	63	11	17	0	9	327
相談報告内容 （気づきを含む）	介助・リハビリ	施設・設備	コミュニケーション	健康状態	食事・飲食	入浴・排泄・清潔	レクリエーション	個人的要望	身体拘束・虐待	財産管理・家族問題	制度・政策	人間関係	合計件数



《特集》

相談員活動の中で感じている

“うれしい・やりがい”の事例を特集してみました

事業所のテーブルに季節の草花がさしてあり、私たちも心が和みます。

ご縁

月一回の訪問時、利用者の方のご不幸に接することがありました。お話を聴いたり、ご家族様との同席やお見送り、ご焼香ということもあります。悲しいことではありますが、看取りについて事業所側が利用者様と介護相談員のご縁を汲みとり、場に応じた対応をしてくださる事は大変有りがたく嬉しい事と受け止めています。

句集

Aさんは若いころから俳句を趣味として、一般の冊子（山暦俳句歳時記）にもたくさん投稿をしていました。それを知った職員によって、過去の作品が一冊の句集にまとめられました。Aさんは「自分の生きた証」と大喜び、私達介護相談員も拝読感動しました。職員の方の心温まる対応を嬉しく思いました。

すばやい対応に感謝

食後、皆でテレビを見ている時の事、テレビの前に居るBさんからの相談。「後ろにいるCさんの視線が気になっている」。些細な事と思いましたが職員に伝えました。次回の訪問の時、二人は穏やかに話している姿が見られました。担当者の素早い対応に感謝、BさんとCさんの笑顔を見て嬉しくなりました。

笑顔

訪問当初緊張していましたが今では利用者の方や職員の皆さんの笑顔に迎えられ、様々な話を聞かせてくれ、帰るときには「気をつけて帰りなよ。」と見送ってくれる、待っていてくれる人がいる事業所への訪問が喜びです。

辞令

訪問事業所交代の折、事業所職員から花柄の色紙一杯にメッセージをいただき“感動”長い相談員活動の中での嬉しい出来事でした。

介護相談・地域づくり連絡会のホームページ <http://www.kaigosodan.com/>

【こんな相談が掲載されています】

* 細い紐で椅子に縛り付けている * ネグレクト * 拘束着 * 4点柵ベッド * ミトンの使用
(職員が疑問を感じていない)