

2-3

訴えがはっきりしている利用者の対応の難しさについて

Kさんとの関わりから学んだこと

ユニットケア

個別ケア

社会福祉法人 聖風会 特別養護老人ホーム「足立新生苑」

ユニットリーダー： 武田京子

共同研究者： ユニットメンバー他4名

東京都足立区花畑4-39-10

TEL： 03（3883）7946

E-mail： sinseien@seifuukai.or.jp

FAX： 03（3880）0950

URL： <http://www.seifuukai.or.jp>

【施設・事業所の概要】

併設：在宅サービスセンター・地域包括サービスセンター・ケアマネージメントセンター

入所定員：220名 ショートステイ：16名

〈取り組んだ課題〉

〇口腔内の不快や陰部の痛みが常にあり、毎日、ほぼ一日中訴えがあるKさんの毎日の関わりから感じたことについて

〈具体的な取り組み〉

〇Kさんとの信頼関係の構築

- ・ 出勤時の挨拶
- ・ ナースコールの対応（なるべくすぐに伺う。傾聴し、辛い気持ちを共感するよう努力する）
- ・ 職員同士の意見交換（Kさんが落ち着きやすい声のかけ方、話の内容、情報の共有）
- ・ 職員同士のフォロー（追い詰められている職員には、途中で一緒に介助に入ったり、その職員の良い所をKさんに伝えて印象をよくする等）

〇Kさんへの声掛け・対応工夫

- ・ 「～しましたよ」「〇〇をここに置きましたよ」等のこまめな声掛け

〇Kさんの精神的な安定をはかるための対応

- ・ 「一人で寂しい」という思いがあるが素直に言えない性格や複雑な家庭事情を認識しておくそれをふまえてこまめな訪室、声掛けを心がけた

〈活動の成果と評価〉

- 〇声掛けの仕方でもKさんの訴えが穏やかになった
- 〇Kさんも心を開いてきてくれている



（Kさんから学んだこと）

- ・ 厳しいことを言う方でも、その人の人生や様々な思いが背景にある。それをしっかり見据えることの大切さを知った。表面だけ見ていたらただ、「嫌なことを言う怖い人」で終わっていたと思う。

〈今後の課題〉

- 〇職員一人一人がそのご利用者にとっての役割とは何か、そしてそのご利用者にとって満足してもらえる関わり、対応とはなにかを考えていくこと

〈参考資料など〉