

# 5-3

## 訴える利用者への対応の取り組み

取り組みから得られる可能性

ユニット

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： 金谷 泰志

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](mailto: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＞

利用者N氏：日中通して落着かなくなり、不満・不安・寂しさをしきりに職員・他利用者へ強い口調で訴えられる。

- ・ 不穏時の職員対応
- ・ N氏の御家族・関ってきた職員より情報を集め氏の情報収集をしていく。
- ・ 様子観察表を独自に作成し記録していく。
- ・ N氏の状況に応じて過ごしたいと思える環境作り。
- ・ 職員より働きかける事で、穏やかに過ごしていただける時間の構築。
- ・ どの職員が対応しても変わらないN氏の生活の実現。

#### ＜具体的な取り組み＞

- ・ N氏の御家族（長男・長女・次女）に事情をお話し、職員がN氏について知りたい事（例えば、昔の生活の様子・嗜好・過ごされていた環境など）を挙げた上で、アンケートという形で御家族に御協力をお願いし、情報収集した。
- ・ N氏と関わりのあった職員に「ライフサポートプラン情報」を用いて、協力をお願いし情報収集した。
- ・ 様子観察表を作り、①N氏の状況 ②具体的な様子（訴え） ③その時の職員対応 ④対応後の様子 ⑤推測される対応の良い点・悪い点の考察 という項目を設けて毎日記述していき、それを毎日職員が記述・振り返ることで、日々のN氏の状況把握・今後の対応に生かしていく手段・情報としていく。
- ・ その日・その時でN氏が過ごしたいと思う環境が変わり、どのような環境がN氏にとっていいのかを検討して、居室ならびに食堂の環境整備を行なう。

また御家族からの情報をもとに、昔のN氏が過ごされていた部屋のような環境・装飾品等を用いて、可能な範囲で環境を整えていく。

- ・ 情報をもとに、施設の生活において、N氏が穏やかに落着いた時間が多く持てるように、職員が働きかけていく。
  - ・ ユニットの状況で、N氏と関れる状況でない時は、他ユニットに対応をお願いしていく。
  - ・ ベッドよりの転落・車椅子への乗り降り時のしりもちの危険があり、離床センサーの設置・対応を徹底。
- ＜活動の成果と評価＞
- ・ これから具体的にに取り組む課題であり、具体的な成果はまだ得られていない。
  - ・ ユニット職員一同がこのままでいいのか・どうしたらいいのか？と悩み・相談し、個々の職員が真剣に考えて具体的に進めていく取り組みが挙げたことは、良いことである。
  - ・ 御家族の協力も得られ、信頼関係が以前よりも増したと思われる。
  - ・ N氏の担当になってから1年経つがもっと積極的な姿勢で取り組めなかったか？と反省している。
  - ・ すりおち・転倒が相次ぎ、事故を未然に防げず、対応を検討、実施しているが未だ危険にさらしてしまうことがあり、対応を徹底していく。

#### ＜今後の課題＞

- ・ 不穏時からの脱却・・・不穏だけではなく、情報・関わりをもとに、違う・知らない一面を知る事、そこからN氏が穏やかに過ごせる時間を多く構築できるようアプローチしていく。
- ・ 業務改善をし、N氏及び他利用者との関わりを多く保てるよう、業務の効率化・削減をしていく。