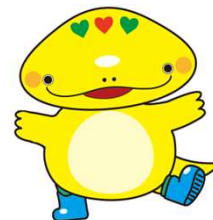




ともにんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

利用者さんで、入浴や配膳の順番などいつも1番でないと気が済まず怒り出すため、職員も利用者も腫物を扱うように対応している。新人職員など、気に入らないと本人や他利用者に悪口を言いふらすため、退職する職員もいるがどのように対応すればよいか。（認知症状はなし）

1番でも
いいんじゃないかな...



・他利用者に影響がなければ一番に行っても良いと思います。また基本的に「悪口」に対しては間に受けず聞き流せばいいと思います。先輩職員がうまくフォローしてあげることが大切だと思います。

・順番は公平になるようにと決めているかもしれませんが、1番ではダメなのではないでしょうか。当施設にも待つことが苦手な利用者さんがいます。他の方には「ありがとうございます」と言って1番にさせてもらっています。

・一番じゃないと気が済まないなら一番でやればいいんじゃないでしょうか。と思ってしまうのですが、おそらくそれは実践していると思いますので、やりたいことはやっていただいて、こちらで応えられることは無理のない範囲で対応するしかないと思います。

それよりも、新人職員さんのケアの方が大事ではないでしょうか。その利用者さんのせいで退職してしまうとのことですが、もっと新人職員さんとコミュニケーションをとって、あの利用者さんはそういう人であることを理解してもらって、気にしない、必要以上に関わらない（関わり方を分散させる）、別の楽しいことをみつける、愚痴をきく等で思い悩む必要がないことを知ってもらうことが大事だと思います。ただ、新人職員さんも同じように動物を扱うように対応してはループに入ってしまうので、誠実さは必要だと思います。

- ・配膳時、同じテーブルの中では一番に出す。
- ・配膳は一番最初に行く。



私は
できるかぎり1番で
対応します

・一番でないと気が済まないご利用者様には、可能な限り希望どおりの対応を行っています。気分を害して騒ぎ立て周りの環境が悪くなる事で、他のご利用者様が落ち着かなくなる方が、いろんなリスクが高くなるからです。

それでも、対応がうまくいかない様でしたら、ケアマネさんやご家族様に相談を行う等、チームで対策を考える事も必要に思います。

・支援方法がその職員によって異なるとトラブルの元となるので対応方法のマニュアル化。又、入浴の順番はカレンダーに記入し（ex月に1回1番で対応する等）目に見えるように対応すればよいのではないか？食事も同様に週に1回1番に配膳するなどの日をカレンダーに記入すればよいのではないか？



私は利用者様に
みんなが公平になるよう
お話しします

・一人の職員に集中しないように、対応する職員を代える。また、あまりにも度が越している場合は、上司（施設長）から話をしてもらう。

・認知症はないとのことなので、上席者が本人さんとよく話し合うことが大切なのではないかと思います。本人さんの思いを受け止めつつ、こちらの困り感も伝えて理解し合えるといいですね

・利用者さんとコミュニケーションを図り仲良くなり一番にできないことを理解してもらう。職員間で情報共有してこの人はこういう人と理解して気にしない。なぜ怒るのか原因をみんなで考えてみる。

・上席者数名と担当職員、利用者で懇談の機会を持つ

・何で、1番じゃないと気に入らないのか？原因があるのでは？その方に寄りよって話をお聞きする事はできないでしょうか？



私はみんなが公平になる
よう対策を考えます

- ・入浴時間迄、本人の興味のあることで気をそらしてみる
- ・行動を制限してしまうことは本人のストレスになってしまうと思います。公平性を保つならくじ引きをしてもらってはいかがでしょうか？くじを引く行為を一番にして、入浴、配膳はかれた番号を待ってもらいます。くじを引いて一機一遊する楽しみを生活に組み込まれてみてはどうですか？
- ・他利用者や職員が多数集まって、集会のようなものを開き、全員で約束事を決める。
- ・他利用者と違う日に入浴することで、順番を気にしなくなれないか。職員の負担も増えると思いますが。
- ・利用者の成育歴を調べ、他職員が変わり対応する。



私はみんな公平になるよう
対処します

- ・平等性に欠けるのであれば意地でも折れずにこちらの行動を通す。利用者が諦めるまで。
- ・入浴の入る順番の表を作成する。
- ・職員が腫物を扱うように接すると利用者様も真似をすることがあるので、誠実に支援する。
- ・利用者の成育歴を調べ、他職員が変わり対応する。
- ・職員皆が一貫性のある対応をする

とてもたくさんのアドバイスコメント、ありがとうございました。
みなさんからいただいたコメントを日々の業務にいかしてね。
次回のお悩み相談コーナーもお楽しみに～

