

とものんのお悩み相談コーナー 第2弾

今回のお悩みは…



デイサービスの利用者様で、来所される際に失禁状態でご利用されます。ご家族は「本人に言っても着替えてくれない。怒るから強く言えない。」と話されます。他の利用者様からは、臭い汚いとクレームが来ます。皆さんはどのように対応されますか。

個人送迎で
対応してみても…



おひとりだけ迎えに行き、施設に来られてすぐに入浴して頂いていました



すぐにトイレにお連れして、更衣してから席へ誘導する。
自宅へ迎えに行くなら、個人送迎にして自宅で更衣介助してから来所して頂く



個別送迎を行い、施設到着後にお風呂に案内して呈茶やバイタルチェックを行いそのまま入浴していただく

まずは、ご家族の困りごとを解消できるように相談に乗る。そこから改善方法を提案する。また、可能であれば改善対応ができるまでは、送迎車を別で出すなどの配慮をする



声掛けて
対応できない
でしょうか



私の事業所では施設到着時に着替えと排泄介助することが多いです。送迎車にタオルと防水シーツはいつも準備するようにします。また、事業所の許可があれば利用者様の自宅にて「これから外出しますのでよかったですらお出かけ用の服に着替えませんか？」と上手く誘導して着替えを済ませてから施設へお連れしたいします





声掛けて
対処してます



トイレサービスに行く前に「外出用の服に着替えましょう」と誘導して、
その際に汚染しているスポンやパンツ等も交換させていただく



優しい言葉で、「お手洗いにいってからきてくれると嬉しいな」と促す。着替えたら「かっこいい服だね。」と服装を褒める



濡れていると気持ちが悪いから着替えましょうか



利用者様がなぜ怒るのかを明確にして、声かけの言葉を変えてみる



家族へは対応方法について相談。本人へは自分で交換してもらえようような声かけ、一緒に・・・など



職員対応を検討
してみます



職員同士で対応を話あってからご家族様に対応をお伝えして来る前に替えて頂く。ご本人様の自尊心を傷つけず替えて頂けることを考える。



来所してすぐトイレや浴室へ誘導します。ご家族様へは心配
いらぬ旨を伝え、徐々に解決方法を他職員とみつけていく



ケアマネに報告、相談する。家族からの意見には耳を貸さなくても第三者の言うことは聞いてくれたりすることもあると思うので。送り出しのヘルパーを検討してもらう

やはり職員対応の仕方が大切かと…



認知など症状、生活レベルにもよるでしょうが、とても丁寧に（仰々しく）お迎えに行くことによって、お出かけをするから着替えなくては！と思っていただけくらい、もてなす手段を考えます

デイサービスに気持ちよく出かけられるよう、ご本人様の希望を取り入れてお気に入りの洋服など用意するなど配慮する



ご家族には求められないので、乗車時はマットを敷くなどして汚染を防止し、来所後に交換できる方法を、現場職員で知恵を出し合って試してみたいと思います。体重測定や内科検診を裸で行うことになっているとお願いするか、夏であればプールにお誘いするとか、好きなことをしてもらって機嫌がいい時に試してみたいと思います

ご利用者様と交流していき、信頼関係、人間関係を構築していく。また利用様の生活歴を調べ利用者様にご興味がある話をしていく。その後、来所前に利用者様の好きな服装を選んで頂き着替えて頂く



どこか痛みがあって着替えたくないとか、時間がかかるから面倒、などの着替えたくない理由を聞き、それから対応する

来所後すぐに入浴対応しています



利用時に一番初めに入浴して頂き「さっぱりしましたね」と気持ち良くなる事を伝えていく。ご家族様の立場になった時は、服を2.3通り出し着たい服を選んで頂く



来所後すぐに入浴
対応しています

家族様の対応は厳しそうなので、来所後すぐにトイレもしくは入浴対応し、他利用者と合流する前に清潔になって頂く



失禁してしまうのは本人もつらいと思うので、殊更そこには触れず、一番風呂やシャワー浴を勧めるのはどうでしょうか



お風呂が好きだったら到着してから早めに入浴を勧めてはどうでしょうか

来所後すぐに着替えてもらいます



ご本人様とお話しし理解して頂く。自宅で着替えられない場合はお着替えを持ってきていただき来所直後着替えていただく



他の利用者が集まる場（居間など）へ行く前に着替えをしていただく

自宅での排泄の様子を伺う→履き替えれそうであればかえてもらう。紙パンツかパットにできそうか検討



トイレ誘導時にリハパン+尿とりパッドをはかせる。家族様には了解を事前にとる