

# とものにんのお悩み相談コーナー 第2弾

今回のお悩みは…



普段はふつうに話してくれますが、食事やお風呂の時、声掛けをすると「やだ」と言って部屋にこもってしまう人がいらっしゃいます。そうすると特定の支援員さんの声掛けにしか反応しません。心を開いて頂くには皆さまどうされてますか？

まず信頼関係の構築を  
目指します



♥♥ まず利用者様との信頼関係の構築を行い、一緒に行える事を一緒に行う事から始めると良いのかと思います。

♥♥ 普段からあいさつ、コミュニケーションをとる。特定の支援員がどんな声かけをしているか観察する。マネてみる。

♥♥ もっとコミュニケーションを取り、本人をもっと知るようになる。

♥♥ どの施設にも特定の方が良いと言われる方はありますが、心がけて接していき、なじみの関係を作ることだと思います。

♥♥ 出勤時にあいさつをしたり、コミュニケーションをはかるようにし、少しずつ心を開いていただく。

♥♥ 何が「やだ」なのか理由は分かりませんが、その方との時間を少しでも多く持って信頼関係が築けるまで根気よく話をしたり、関わりを持つよう心がける。心を開いている支援員と一緒にのお誘いの声かけを試みる。

♥♥ 朝からあいさつやコミュニケーションをとる、用事がある時だけでなく、日頃からの関わりが大事だと思います。信頼関係は大事だと思います。

♥♥ 特定の支援員の声掛けに反応するなら、その支援員にまず聞いてみる。自分もやってみる。対象者との関係作りを日頃から心がける。必ず理由をつける。命令しない（～してくださいも×）共に行動する。“一緒に”を意識する。

♥♥ 出勤の日は、顔を見に行く、関わる時間を増やす

## 声掛けの仕方を工夫します



♡♡ 食事をしなくてもいい、お風呂に入らなくてもいいという選択肢をまず先に提案します。「薬だけでも飲んでみましょうか（自分のため、家族のため）」「着替えだけしてきましょうか」と食堂、入浴へ誘導すると意外とそのまま済ませてこられる事が多いです。

♡♡ 本人が好きな話をする（話題をかえたり）職員の人をかえて声掛けをする

♡♡ 特定の支援員の声掛けなどアプローチの方法を知る。その方に最適な方法を考える。

♡♡ 「食事」「ごはん」「風呂」という単語を言うと拒否される可能性がある。それに似た単語は使わない。→「〇〇さんが呼んでいる」「看護師さんが呼んでいる」といった何か行かないといけないような別の理由をつける。

♡♡ 普段の話し方を変えてみる。自分の言葉をふりかえてみる。

♡♡ 利用者様が落ち着いた（気持ち）頃に利用者様の話を傾聴し、無理をせずに対応していくことを伝えています。また、必要性の大切さをリラックスした時に談話するように伝えています。

♡♡ 特定の行為、言葉で嫌がるようならその言葉を使いません。散歩に誘ったりお手伝いをお願いしたりしています。他にも嫌な理由を聞いて困っていることがあれば「お手伝いします」と言ったり不安なことがあれば改善できるように対応することを伝えて安心して頂けるように努めています。

♡♡ 特定の支援員の声掛けをどうしているか聞いてみる。自分とどう違うのか。

♡♡ しばらく特定の支援員といっしょに声掛けを試みる。

♡♡ 食事やお風呂のキーワードはお伝えせず、その方の好きなことに誘ってみる。散歩しながら、部屋から誘い出してみる。お話しをしながら、「せっかくですのぞ」と一緒に席や浴室に行ってみる。

♡♡ 「なぜ、じゃあ後で食事やお風呂に入りましょう。体調が悪いのですか？」と尋ねます。

♡♡ 「一緒に行きませんか」と声かける。