

ともしんのお悩み相談コーナー

第2弾

今回のお悩みは…



訪問に伺った際に、物をとられたと訴えられるご利用者様がみえます。実際はご自分で隠されており、一緒に探しましょうなどとは伝えているのですが見つからないと責任をとってくれと言われます。離れた場所ですんでみえるご家族様にも伝えていますが、他にどんな対応があるか知りたいです。



お互いに嫌な気持ちにならない為にも、見守りカメラ（監視カメラ）の設置の提案をさせて頂いた事があります。その後は訴えが無くなりました。



次に同じことが起こらないように、2人対応。難しいならカバン等荷物を持っていかない。荷物確認してもらう等工夫する。



現れている行動は周囲に迷惑をかける、良く無い事。しかし、この行動を起こしている心はどんな思いなのか？利用者の方とじっくり話をしてみる。



他に支援に関わっている事業所やサービスがあれば、情報共有をする。（他でも同じような訴えをされているのでは？）訪問するスタッフを変更してみる。



他に興味、関心が向くように地域の人や包括、社協とつながって、サロンなどに誘うのはどうでしょうか。



確信犯であれば「何回も盗られて大変ですね。警察に通報しましょう。」と言ってみる。もしくは事業所を変更してもらう。
(カスタマーハラスメントです)



「警察に相談してみましようか」と話してみる



担当者を代えてもらい、複数人で対応する



利用者の方がどのような意図を持ってやっているのかを理解することが大切かと。その上で何らかの病気が影響しているのか現在の信頼関係はどの程度か踏まえて対応しては。

訪問時に持っていく物は最小限にすること。帰る時に同意書を用意し、確認し合うようにすればトラブルは少なくなるかもしれません。信頼関係も大切です。



参考となる
アドバイスはあったかな
次回のお悩みもよろしくね～

