

介護サービス相談員の活動事例

介護サービス相談員が利用者や家族から受けた相談事例や
介護サービス相談員自身の観察に基づいた事例を取り上げています。

介護サービス相談員が利用者の声を受けとめ橋渡しを行い、事業者はどう対応したのか、
そしてどのような変化が起きたのかを相談活動の流れに沿うかたちで紹介しています。

「マニキュアをつけてみたい」

＜相談員の対応＞

施設長に利用者の声を伝え、
次回訪問時に利用者にマニキュアを
塗ってあげると、他の利用者の方も
数人来られ、みなさん喜ばれた。

＜施設の対応＞

「健康状態を確認しないといけない方には
塗らないでください」と言われる。

相談内容
(利用者の声)

＜その後の改善状況＞

イベントの時にプロのメイクさん呼んで、利用者にお化粧品やマニキュアを施している。

日差しや冷房がベッドで休まれている方に直接あたっている。
その際の体感温度や不快感はどうか。

＜相談員の対応＞

施設側に伝えた。

＜施設の対応＞

日差しについては今後見回るときに注意してみるよう善処します。
冷房については、一度確認のうえ善処します。

相談内容
(気づき)

「食事に漬物を付けてほしい」

＜相談員の対応＞

施設側に伝えた。

＜施設の対応＞

食事制限がある方等全員には難しいですが、その利用者さんに食事制限が
なければ、善処していきます。

相談内容
(利用者の声)

デザートがミカンの缶詰。今の時期、果物のミカンではだめなのか。
糖分が多いのではないか。

＜相談員の対応＞

施設側に伝えた。

＜施設の対応＞

糖分など栄養士が管理してメニューを作っているので問題はない。
缶詰の方が、利用者が食べやすい。

相談内容
(気づき)

「話し相手がおらずさみしい思いをしている。
楽しみもなく、アルバムを見ては昔を偲んでいる。」

＜相談員の対応＞

本人の気持ちを考えるとつらいが、会話相手になる利用者の方も
ほとんどいないので、やむを得ない気もするが、そういう気持ちをもって
おられることを施設に伝えた。

＜施設の対応＞

月1回の習字や張り絵等に参加されたりはしている。
話し相手がないのは、その通りなので、なるべく職員が声をかけていきたいと思う。

相談内容
(利用者の声)

(新しい入居者の方から声)

「ここにきてから字もすぐに思い出せなくなり、だんだんボケてきているように思う。」

＜相談員の対応＞

施設側に内容を伝え、
新しい入居者に対して
施設の対応を聞く。

＜施設の対応＞

気にかけるようにしている。
職員間で情報を共有して見守っていきたい。

＜その後の改善状況＞

職員からの声かけも多くなり、気にかけてもらっている様子。

相談内容
(利用者の声)

「夜、ポータブルトイレで排泄した時に転倒してから夜のトイレが怖い。
職員が忙しそうなので頼むのを遠慮する。」

＜相談員の対応＞

転倒して怪我をしては大変なので、
施設に状況を伝えてよいか本人に
確認し、施設に伝えた。

＜施設の対応＞

遠慮しないでナースコールを
押してください。

＜その後の改善状況＞

ナースコールを押しているようだが、まだ遠慮はあるようである。

相談内容
(利用者の声)