

介護相談員だより



介護相談のマスコットキャラクター
「くうちゃん」

令和5年3月
長岡市介護保険課

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中で介護相談員の訪問活動を再開しました。

訪問した事業所の職員の皆さまから御配慮いただいたことで、対面での活動により2年ぶりに利用者の声を聞くことができました。

新型コロナウイルス禍では、感染対策等で大変なご苦勞をされている中、行事やレクリエーションを工夫し、少しずつ再開している施設もありました。

そして、利用者からは、何よりも職員への感謝の言葉を多く聞きました。

今回のたよりでは介護相談員活動での利用者の声、職員からの話、相談員が見たり感じたりしたことをお伝えします。

●内容について

利用者や職員から聞いた話や、相談員が見たり感じたりした施設内の様子をいくつかの視点に分けてまとめました。

(利用者)は利用者からお聞きした内容を記載しています。

(職員)は訪問した事業所等の職員からお聞きした内容を記載しています。

(相談員)は相談員が見た様子や感じたことを記載しています。

利用者の中には認知症等で話の内容が過去のことであったり、思い違いであることもあるかもしれませんが、そのままの声を記載しています。

発行：長岡市福祉保健部介護保険課
〒940-8501 長岡市大手通1丁目4番地10
TEL:0258-39-2245
FAX:0258-39-2278
E-mail:kaigo@city.nagaoka.lg.jp

【設備や施設のこと】

(利用者)

- 安全のため、窓が左右に5センチしか開かず涼しい風が入らない。
- 風呂は大きくて浅い。肩まで浸かるには寝ないとだめだ。年寄り向けの風呂でない。
- 部屋から外の眺めはない。隣の建物が見えるのみななので緑が見たい。
- 施設に訪問販売があり、自分で見て買えるので嬉しい。
- ナースコールがベッドの反対側にあり手が届かない。

(職員)

- コロナ禍での面会を相談室のほか、車いすでも動きやすいように、広い会議室を使っている。
- 防災用収納庫は2階に設置し、定期的に備品の確認を行っている。
- カーテンレールの上には見守りカメラがあった。それについては本人が男性職員の夜間巡回を気にしているため、本人に説明したうえで設置している。

(相談員)

- 庭のあじさいの花が各テーブルに生けてあり、清涼感が感じられた。
- 各居室に施設名と各部屋番号が書かれたライフジャケット・ヘルメットが用意してあった。
- 廊下にエアコンからの水滴があり危険なため職員に伝えたところ、業者に見てもらっても直らないのでその都度拭いていると話があった。
- カレンダーには日付がわかるように大きな矢印が当日の日を示していた。日付がはっきりと確認できる工夫がしてあった。
- 居室内は整理整頓され、洗面台には歯ブラシ、舌ブラシ、髭剃り機が充電中であつた。保清ケアが行き届いていた。

【職員のこと】

(利用者)

- 職員から朝昼晩と足に薬を塗ってもらっている。優しい職員も多いが、中にはそくさと薬を塗っていく職員もいる。
- ここの職員は心がない。年寄りを一山いくらで扱っていて、「じじい、ばばあ。」と悪い言葉で言われる。相手が認知症であっても、言ってはいけないことは心得ている。

- 職員が毎日声をかけてきて「困ったことはないですか。一日元気でいきましょう。」とハイタッチをしてくれる。
- 利用者のことを考え、やさしく思いやりのある職員もいる。中には、口調が強い職員もいる。人手が足りないせいだと思っている。
- 女性の職員の方が感情が態度に出ているようだ。職員不足のせいか、職員の返事などにゆとりがないようだ。
- 掃除のおじさんも話しかけてくれるし、皆さん良くしてくれて良い所だ。
- 他の入居者より言葉の暴力を受けている。今は言葉だけだが、いつか手が出るのではないかと不安でケアマネジャーにその旨を伝えたところ、共感がなく反論されて寂しかった。

(職員)

- コロナ以降、2ユニットの利用者同士の交流はないが、職員の間では何かあった時、対応できるように情報交換をしている。夜間勤務の時は、互いの安否確認のため定時連絡をしている。

(相談員)

- 「トイレに行くときは、コールボタンを押してください。」とベッドに張り紙が貼ってあり、細やかな配慮が感じられた。
- 飲み終えた茶碗を返しに行く利用者に「これだけの往復では足が弱る。」と職員が声掛けをして一緒に歩行練習をしていた。
- 人工透析を受けている利用者の体調がすぐれないことから、食べられるもの、飲み物などを職員が気を使って、用意をしていた。

【介護のこと】



(利用者)

- 車椅子の使い方を教えて欲しい。(職員から、車椅子の走行とブレーキ操作について伝えていたと話があった。)
- 洗髪の仕方が人によって違い、強すぎることもある。
- 居室のテレビの位置が離れているのでよく見えない。
- サ高住に入ったが、思っていたサービスがない。リハビリが出来る所へ行きたい。
- たたみ物や食器拭き、モップ掛けなど、出来ることがあって張り合いがある。
- 市政だよりが読みたい。
- 夜間に利用者ひとりが騒いで大変だった。寝不足になった。夜勤の職員を増やせたらいいと思う。

- サ高住で受けたサービスは有料だった。介護保険内でおさめたいのであきらめた。早く知りたかった。
- 耳が遠いからこの席ではテレビの音が聞こえない。他の人と話もできない。(職員に伝えたところ、席替えをしてくれた。他の利用者と会話したり、テレビの音も聞こえるようになった。)
- ここではコールを押すとすぐに人が来てくれるので安心している。
- 便意をもよおし、コールを押してトイレへ連れて行ってもらったが、職員が来るのが遅くて紙パンツの中にしてしまい、怒られてしまった。
- トイレでの排便に時間がかかり、介助する職員から急がされる。ゆとりが欲しい。
- おむつ交換の時、職員から「たくさん出たね。」と言われると申し訳ないと思ってしまう。
- 日中はひとりで車椅子に乗って移動している。夜間はコールをしてトイレに連れて行ってもらっている。
- おむつが気持ち悪く、コールばかり押してしまい、職員から「あんたばかり見てられない。あんたより先に見る人がいる。」と言われた。
- 7時間おきにおむつ交換をしてもらっている。品質の良いパットだが気持ちが悪い。

(職員)

- 利用者が水分を多く摂取し夜間多尿となり、トイレ頻回、転倒の危険があるため、水分量を控えるようにしている。(利用者はもっとお茶を飲みたいと希望している。)
- 皮膚がカサカサすると体の痒みにつながり辛くなるので少しでも水分を取ってもらい、喉の渇きや皮膚の乾燥を防ぐようにしている。(カップに量やとろみについての注意書きがあった。)

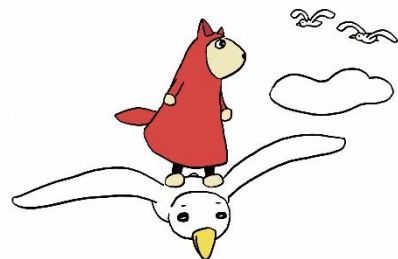
(相談員)

- ベッドの位置やサイドレールカバー、マットなどの工夫により、身体拘束予防、安心安全な環境作りをしていた。
- 耳が聞こえない等でコミュニケーションがとりづらく、他の利用者とトラブルがあり、一人用のテーブルで過ごしている。
- 職員が利用者の介助ひとつひとつに笑顔で声かけを行い、安心できる対応をしていた。
- 飲み物を飲んでいる時、量が減って飲みにくそうにしていると、飲みやすいように浅いカップに入れ替えてくれた。

【レクリエーションのこと】

(利用者)

- 誕生日のお祝いをしてもらった。敬老会のお祝いもあった。家にいるよりずっと良い。喜んでいる。
- 外の空気を吸いに玄関前に皆で出た。外の空気は気持ちが良い。
- 運動会があった。玉投げなど職員が一生懸命にしてくれた。楽しかった。
- 車で悠久山のお城を見に行った。出かけられるようになって良かった。
- 花が好きなのでヒヤシンスの球根を水耕栽培する催しは良かった。根が伸びて成長するのが楽しみだ。
- ゲームも色々あるが自分たちの世代に馴染みのある麻雀を仲間と楽しんでいる。花札も良い。
- 皆でちまきを作った。作業が懐かしくて楽しかった。
- 職員が行事などに誘ってくれる。部屋から出る良いきっかけになっている。
- 手芸作品作りが楽しみだ。鯉のぼりのはり絵を作った。
- 流しそうめんがあった。長い竹からそうめんを取って食べるのはおもしろかった。
- 車窓からだが桜を見に連れて行ってもらった。ついでに以前住んでいた自宅を見せてもらえて嬉しかった。
- 外に出かけられない私たちのために、職員が高田の桜などの写真を大きくして見せてくれた。
- 元気な時は家でたくわん漬けをしていた。施設でも職員と一緒にたくわんを漬けて、美味しいものが出来た。
- 天気の良い日にドライブに行った。外は気持ち良かった。
- 今日はおはぎを作った。おやつで頂けるそう。色々出来て楽しみだ。
- 紅葉を見に連れて行ってもらった。青空と紅葉がきれいだった。
- さつま芋で芋餅を作った。つぶしたり丸めたりして楽しかった。
- チューリップの花が咲くのが楽しみだ。(チューリップの球根を植えた写真が飾ってあった。)
- 輪になって風船バレーをした。楽しい。つつい頑張ってしまう。
- 定期的な集団リハビリがあり、ボーリングや簡単な踊り、歌、季節に合ったレクリエーションをしてくれる。
- ここは毎月行事があって楽しい。今月は園庭で職員が花火を上げてくれた。こんなに近くで見られてとてもきれいで感激した。
- ドライブに行ったらソフトクリームを食べた。
- 施設で花火大会が計画されている。



(職員)

- 「海を見たい。」という利用者の声があり、当日体調の良い利用者を連れて行った。
- 梅シロップを皆で作った。
- コロナ禍なので、ユニットごとのレクリエーションを実施している。
- 外に出て、周りの景色を眺める機会を作っている。
- コロナ禍の外出制限中、天気の良い時は少人数で散歩をした。
- 敬老会や月ごとの誕生会を行っている。和菓子を出し、プレゼントを渡してお祝いをしている。
- 文化祭の作品作りを行っている。利用者ができないことで自信を失わないよう、サポートしながら完成を目指している。
- 長岡まつりのカウントダウンの壁面創作やデイサービス利用者の出展作品を飾り、生活に楽しみが持てるように工夫した。

(相談員)

- ラジオ体操の時、職員は利用者にあったスタイル(立ってする方、座ってする方、足を上げられない方には手の運動。)で勧めていた。
- ホールには、手芸作品、ハロウインの折り紙の壁面創作など、季節感のある飾りつけがしてあった。「きれいで良いね。よくできているね。」と利用者から声があった。



～訪問先の壁面飾り、毎月変わります～

【食事のこと】

(利用者)

- 魚は魚そのものの味がしない。塩焼きが良い。
- 栄養士は工夫をして調理をしていることは分かるが手をかけすぎないで欲しい。素朴な味が欲しい。
- トマトやキュウリなどの生の野菜が食べたい。
- 昔ながらのおかずが食べたい。例えば煮菜など。
- 肉が固い。野菜は筋がある時がある。

- そうめんは食べやすいように切ってくれるが、口から麺がこぼれる。白いご飯が一番だ。
- 喉が渴いているのでお茶は2杯飲む。(お替りを頼みやすい環境だった。)
- コロナになって喫茶コーナーが無くなり残念だ。
- 施設の食事はメニューが決まり同じ味がして飽きる。
- 買い物の時に好きなものを買って食べている。
- 形のないミキサー食で何を食べているか分からないが隣の人が「これだよ。」と教えてくれる。
- 歯がない。硬いものは食べられない。同じおかずでも硬い時と柔らかい時がある。毎日同じように柔らかくして欲しい。
- 歯は神経を抜いているので痛みはないが硬い物は食べられない。栄養士が工夫してくれるので食べられる。
- 硬いものが食べられず、野菜は前歯で噛んで汁を吸っている。家ではリンゴを煮たり、ミキサーにかけて食べていた。今は、ここでの生活に従っている。
- おはぎを作った。きな粉とあんこを2個食べた。
- 食事は全体的に薄味で、しょうゆ、ソース、かつお節など持参して食べている。
- 一番食べたいものは刺身だ。
- たまに梨は出るがぶどうは出たことがない。果物が少ない。
- 栗ご飯や豚汁など、季節のものが出来て嬉しい。
- 何もない生活の中で食事が一番の楽しみだ。肉や魚をもっと出して欲しい。
- アンケートに「肉料理が少ない。野菜炒めに少しでも良いから肉を出してほしい。」と要望したが牛肉はもとより豚肉も出ない。
- メンチカツなどボリュームがあるものを食べたい。
- 土用の丑の日はウナギを食べた。家族へ電話をしたら「いいね。」と言われた。
- おやつで柿が出た。美味しかった。缶詰の果物より、生の果物が嬉しい。
- ずっと我慢していたが、お粥からご飯に替えてもらった。噛むことは頭の働きにも大事なことだ。これからは我慢しないで思ったことを言葉にしてみようと思う。
- 鮭が食べられず残している。又、歯の調子が悪く、食べやすく刻んである漬物も残してしまう。
- 食事に困ることなく、どれも美味しいので残さず食べている。
- 食事が美味しい。特に米が美味しい。
- ここは費用が安い。だからなのか、食事が良くない。ご飯が冷たい時もある。
- 夕食は4時半で早すぎると感じて、少し遅く行ったら時間を守るように言われた。
- 夕食の時間が早い。実際は食べないが、夜食用にカップラーメンを置いている。
- 夕食の時間が早いから、職員に交渉して5時にしてもらった。10分くらいで食べ終わる。職員が手薄だから仕方がない。
- いろいろなものを出してくれるがメニューで分からないものがある。ナムルって何ですか？

(職員)

- コロナ禍でも感染予防をしてドライブに行き、行楽弁当を食べて頂いた。
- セタ特別メニューで星形ゼリー三種といなり寿司を出した。
- 便秘予防にプルーンを出している。

【その他】

(利用者)

- リハビリは一人では難しいが、一緒にする仲間がいるのでよい。
- 老化予防には歩くことが一番だと思う。
- 買い物やデイサービスを利用している。外出のない時は将棋を指したり、自由に過ごしている。
- 介護相談員と話が出来て良かった。また来て欲しい。
- 長く続けてきた俳句をここでも続けている。ラジオ深夜便の本も続けて読んでいる。
- 何もせず部屋に閉じこもってばかりでは頭が変になってしまう。食事の時には少しの会話はある。施設は食べさせて寝かせておくれた。
- 介護相談員は話を聞いたら、しっかり市や国に伝えてほしい。
- 家族が会いに来てくれるので安心している。
- 手先を動かすのは頭にいいから、思いついた時に居室でピアノを弾くようにしている。
- 会話ができる人がまわりにいないから、1日中誰とも話さない日がある。

最後に…

介護相談員の活動は高齢者の権利擁護とサービスの質の向上を目指した取り組みです。

定期的に月に2回訪問することで顔なじみになり、そのつど前回には聞けなかった話をしてくれるようになりました。

「待っていた。」「話ができうれしい。」「聞いてもらえて気持ちがさっぱりした。」と、介護相談員との会話を楽しみに待っている利用者も増え、表情も明るく変化し、少しずつ受け入れてもらえていることを実感しています。

これからも多くの利用者の話を聞き、利用者と事業所の橋渡し役として活動していきます。

