

介護相談員だより



令和7年3月
長岡市介護保険課

令和6年度に訪問した事業所の皆さまには忙しい業務の中、御配慮をいただきありがとうございました。本年度の1年間の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。

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

介護について

<食事>

- 食事やおやつの際に水分補給をするが、足りないと感じている。だが、職員に言いづらい。
- リクエストメニューの日があり、食べたいものをリクエストすると食事やおやつに出てる。
- 月1回、リクエストした食事を職員がテイクアウトして来てくれる。外食気分が味わえて楽しみだ。
- 味覚祭りの行事を通して、散歩に出かけ栗や銀杏拾いをしたり、調理にも参加し楽しんだ。
- 食事は楽しみだ。季節を感じられる生の果物が食べたい。
- うどんのスープは温かいが、その中に冷たい麺を入れるため、結局冷めてしまう。温かいうどんが食べたい。
- 寒い時期でも食べ物が冷めていて食事がすすまない。

<排泄>

- 職員から、皆の前で「トイレですね。」と言われるのが恥ずかしい。
- トイレに行きたくてコールボタンを押したが、職員が来ないのでオムツの中で排泄した。オムツの中で排泄するのは嫌だ。
- 夜間排泄時、職員を何度も呼んで申し訳ないと思うが、対応してもらえて安心する。
- 1日中オムツを換えてもらえず同じオムツをしている。
職員に伝えても「時間になったら換えます。」と言われずっと待っている。
- 朝オムツ交換をしてもらえるまで待っているが、オムツが吸いきれず、尿が足元まで垂れてきたことがある。
- トイレに入ると、前の人の流し忘れた汚物があったりして気持ちが悪い。
- ポータブルトイレを使っている。夜中、部屋の電気を消して寝ると、どこにトイレがあるか分からなくなってしまうため、電気を付けたまま寝ている。

<接遇>

- 職員の言葉遣いや親切な対応で安心して生活できる。
- きつい言葉や態度の職員がいる。怖くて言いたいことも言えない。
- 職員の声かけが良く、名前を呼んで褒めてくれる。やる気になる声かけがうれしい。
- 声かけなく背後から車いすをいきなり押され驚いた。
- 職員は私たちの考えを聞いてくれる。自分達からも気を遣わずに思ったことを伝えられる。

- コールボタンを押してもなかなか来てもらえず、「あなただけみているわけではない。」と言われた。待つ時間は長く感じる。
- トイレに何回も行きたくなる。職員を呼ぶと嫌な顔で「エーッ。」と言われた。
- トイレに行きたくなりコールを押したが、応答がなく不安だったのでもう1回押した。来た職員に「〇〇さん、コールは1回押せば大丈夫」と言われたことがあった。すぐに来られないにしても、1度目のコールで何かしらの応答が欲しかった。

地域との交流・楽しみ

- コミュニティセンターで行われる絵手紙教室に参加している。
- 市内の美術館や子育て施設の音楽会に参加した。
- 保育園との交流があり、趣味で作った千羽鶴を渡したら、お礼として園児が歌を聞かせてくれた。
- ボランティアさんが来てゲームや歌の音頭をとってくれるので楽しい。
- 日用品・食品はコンビニ、衣類は大手衣料品チェーンの出張販売が来ている。自分の目で好きな物を選ぶことができ良い。
- 週に1回、スーパーに買い物に連れて行ってもらえるのがうれしい。
- 地域のお祭りやバザーに参加した。手作りのマスコットを配った。
- 外出が難しい夏は、すいか割りやかき氷機でかき氷を作って食べた。
- サロン活動(歌や体操、ゲーム)に力を入れている。多い時は1日2回あるサロンが楽しみだとの声があった。

その他利用者の声

- 入浴の度に洋服のすべてを洗濯するため、費用負担が大きい。毎回は下着だけで良いと思う。
- 他者の部屋の行き来が禁止なので、談話室や談話コーナーがあると良い。
- 施設暮らしで残されたひとつだけの楽しみが食事だ。
- エアコンの冷房への切り替え時期が早く、寒い時もある。
- ずっと車椅子に座っているとお尻が痛くなる。我慢している。
- 感染症の流行が落ち着き、面会ができるようになり嬉しい。
- 洗濯干し、たたみ物、掃除、雑巾縫い、野菜の皮むきなど自分の出来ることができうれしい。
- リハビリをしたい。「やっても無駄だ。」と決めつけないで欲しい。自分の足で歩きたい。

- 職員は親切で、こうして元気でいられるのはありがたい。職員の明るさに元気をもらっている。
- 職員が親身になって話を聞いてくれる。気持ちが楽になった。
- 朝、デイサービスに着いた後に手洗いをする時としない時がある。手洗いやうがいをした方が気持ちが良い。
- 利用者は避難訓練に参加していない。もしも災害が起きたときはどうしたら良いのか不安だ。
- 職員の名札がついていないため、名前が分からないし覚えられない。
- カレンダー、献立表(食事メニュー)がないので日付やメニューが分からない。

介護相談員が見たこと、施設職員から聞き取ったこと

- お風呂好きな方には、個別で毎日入ってもらっている。
- (帰宅願望の強い利用者に対して)一緒に玄関まで行き、気分転換(視点をそらすこと)をして落ち着いてもらっていた。本人の快の気持ちを大切にしていると職員から話があった。
- 車椅子の利用者に対し、体圧分散のため、職員が介助グローブをはめて背中や腰をさすっていた。
- 利用者の肩に目立っていたフケを職員がコロコロクリーナーを使って優しく取っていた。
- 利用者のベッド周り、シーツ、枕カバーに髪の毛ひとつなく、きれいに整頓されていた。
- 回想法を取り入れ、利用者が就業していた当時の様子をパソコンで見せたり、聞かせたりしていた。利用者は目を大きく開き、表情も変わり、発言も増えた。
職員は利用者ひとりひとりに寄り添った関わり方をしていた。
- 利用者一人ずつの願い(家族に会いたい、行きつけの床屋に行きたいなど)を実現するプロジェクトを立ち上げた。願いが叶うと、表にシールを貼っていた。

～職員の皆様へ～

人材不足が課題となっている環境の中で、日々の業務、大変お疲れ様です。多くの利用者が「待たされるのは人手不足だから仕方がない、職員はよくやってくれている。」とご理解を示し、感謝されておりました。

これからも介護相談員は、ご利用者と事業所双方の対等な立場で、両者の橋渡し役として活動していきたいと思っております。

