

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6年3月
長岡市介護保険課

令和5年度は、新型コロナウイルスが5類に移行したとはいえ、感染対策を緩めることなく継続されている中での介護相談員の訪問でした。

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。

●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)

- エアコンの風が当たる。病気を持っているので辛い。
- ベッドのすぐ上にクーラーが備え付けてあるため、直接冷気が足に当たる。自費でクーラーの風を被う取り付けをしてもらったがあまり変わりはない。
- 冷蔵庫が部屋の左端においてあり、ドアが右開けのため開閉がしにくい。
- 家族が訪問しても玄関で立ち話しをするだけだ。どこか小さな部屋で椅子に腰かけて短い時間でもいいから話がしたい。
- コロナが落ち着き、家族と部屋でおしゃべりが出来るようになり良かった。
- 乾燥機の中の奥に残っている洗濯物が見えにくい。(確認しにくい)
- 週刊誌や新聞など多くの種類を、施設が取ってくれている。見るのが楽しみだ。
- 新聞が読めていいが、部屋に持っていく人がいる。決まりが守られていない。前日の新聞を読み返したい時もあるからそのまま置いてもらいたい。
- 新聞の種類がもっと多いと人のことを気にせずゆっくり読めると思う。
- 行事の時の写真が掲示してあるが、小さくて見えにくい。(車いす利用者)
- 行事の時の写真を撮って欲しい。
- 4人部屋で寝ているが、そのうちのひとりが認知症で夜中にうるさい。我慢している。
- 窓から見える土手にあじさいがたくさん植えられている。テーブルにもあじさいが一輪飾ってある。環境が良いのが一番だ。
- 職員が部屋から見えるところにヒマワリを植えてくれた。花が見えてうれしい。
- 玄関近くの長いすから外の景気が見える。落ち着く。こういう居場所があるのが良い。
- 外の景色を見るだけで気分が良い。
- 草が生えていると虫が出て来るので嫌だ。草をきれいに刈って欲しい。
- 避難訓練の時に思った。正面玄関は広く安心して出られたが、非常口から出た時は草が生えていたり、石ころがあって歩行器で歩くのは難しい。杖を2本使ってたが心配だ。
- 楽しみはタバコを吸うことと酒を飲むことだ。タバコは事務所に預けておき決められた場所で吸っている。焼酎は部屋で飲んでいる。好きなことが出来て気分が良い。
- 部屋に鍵はない。たまに部屋を間違えた人が入ってくる。

(相談員)

- 施設の花壇には花やトマト、とうもろこし、枝豆などがあつた。きれいに手入れされていた。
- 面会コーナーがあり、訪問者と利用者が喜び合っている姿が見られた。
- 廊下の畳のベンチでお茶を飲む利用者の姿があつた。穏やかな様子だった。

- ユニットごとで身だしなみが整っているか「整容コンテスト」を開催していた。
- 施設の庭では職員や地域の人たちが草取り作業をしていた。

【職員のこと】

(利用者)

- 夜、オムツ交換の際、腰のあたりやほっぺたを叩かれた。
- 態度が良くない。もう少しやさしく接して欲しい。
- 職員は大変だと思う。入ったばかりの人が大きな声を出すことがあり、職員が落ち着かせている。
- 男性の職員は苦手だ。近くにいると怖い。お風呂は女性の職員が良い。
- テレビ近くの席に座ろうとしたら、他の利用者から「ダメ、あっちへ行け。」と怒鳴られた。職員は見ていても注意をしない。大きな声を出す他の利用者にも同じだ。「血圧が上がりますよ。」と言うだけだ。
- 目が不自由なので職員に手を引っ張られ自分の部屋に戻されて嫌な思いをした。
- 開設当初から入居しているが、以前から見ると職員の対応が良くなったと感じている。誰にでも穏やかに接してくれる。
- 職員は親切で裏表なく、とても良いところだ。
- 職員の名前を覚えたいが名前が袖の位置にあって、よく見えない。前(胸)にあると見やすい。
- 職員は良くしてくれる。話しかけてもくれるが、時々返事をしない人がいる。気分を害してしまったかと気になる。
- 職員の多くは穏やかに接してくれるが、中には言葉がきつい職員もいる。
- コールを押すと「馬鹿じゃないか、時間になればちゃんと来る。」と手をたたかれた。職員が怖い。何度も押す私が悪いのかもしれないが、辛いから押す。そんな言葉を言われると窓から飛び降りたくなる。
- 天気の良い時には建物の外へ連れて行ってもらう。

(相談員)

- 職員が利用者の頭をポンポンする。親しみを込めているようだが、利用者は戸惑っていた。
- 職員が「皆さんに作品を見てもらいましょう。」とふたりの利用者に声かけをした。ひとり了解したがもうひとは恥ずかしいと答えた。恥ずかしいと答えた利用者には、職員は「次回、見てもらいましょう。」と配慮した。個々の意思尊重がきちんとされていた。
- 「眠いから部屋へ連れて行ってくれ。」と繰り返し訴えている利用者に対して、職員は「〇〇さんはここに居てください。」と言って居室には連れて行かなかった。

- 「何もできなくて悪いね。」と言う利用者に職員は「いつもお手伝いしていただきありがとうございます。」と感謝の言葉を伝えていた。
- 職員は利用者の近くで笑顔を絶やさずに言葉をかけていた。
- 職員は利用者に野菜のカットや食器拭きをお願いしていた。利用者から「若い人に声をかけてもらってうれしい。若さをもらって元気です。」とうれしそうだった。
- 職員が黄色の風船で何かを作り始めた。利用者の中から「キリン」と声が上がった。マーカーで目を入れた後それを攻撃的な言葉を繰り返す利用者に渡すと「目元が良くかけているね。」とすっかりと穏やかな表情に変わっていた。
- すぐに立ち上がり動き出す利用者に職員は丁寧に声をかけていた。洗面台の大きな鏡に向かい何かを話し始める利用者に注意することなく、転倒防止のためなのか椅子を用意して座らせていた。

【介護のこと】



(利用者)

- トイレが近くて職員に迷惑をかけているかと思い、トイレに職員が誘いに来るまで我慢をしている。
- 週に2回ではなく、もっと入浴したい。
- 水分を摂るようにと職員に言われるが、車いすでトイレに行くのは面倒なので飲まないようにしている。
- 職員は離れた場所に居るが、誰かが席を立つと必ず飛んで来る。転ばないように見ていてくれて安心だ。
- 朝施設に来て、買って欲しい物のメモを渡すと、帰りに持って帰ることができてありがたい。(小規模多機能型居宅介護)
- 洗濯物を朝渡すと、帰りに洗った物を持ち帰ることができる。(小規模多機能型居宅介護)
- デイサービスに行きたいが、要支援にもならなかった。人と話したい。送迎付きで行ける所を教えて欲しい。(サービス付き高齢者住宅)
- 入浴の時に職員と話すことが生きがいだ。
- 入浴の時に職員が気を使って話かけてくれるが、ゆっくり入りたいし、返答するのも面倒な時がある。
- 食事も洗濯も職員任せだ。本当は自分でできることがあると思う。できることはしたい。
- おむつを使っているが、知らせると職員がすぐに交換してくれるので安心している。
- 夜間ナースコールで排泄介助を頼んだ時「悪いね。」と言うと「何ともないですよ。」と言われると安心する。

- 車いすになってからトイレはいちいち職員を呼ぶように言われて苦痛だ。30分来てもらえない時には辛くて体が震えた。トイレの様子まで見られて傷ついた。人間の扱いではないとまで感じた。ケアマネジャーに相談したところ、私の様子から「自分でトイレに行けるのではないか。」と職員に言ってもらい、それから自分でトイレに行っている。
- オレンジ色のお湯で足湯をした。初めてですごく温まった。
- 以前いた施設では、電動車いすを使って、自分で動いていたが、できなくなって、ここへ来ることになった。
リクライニングの車いすだが、疲れることもない。職員がお茶や食事の時間に食堂に連れて行ってくれる。いろいろな音や声が聞こえて良い。
- 廊下の手すりにつかまって職員と一緒に歩く。歩かないと歩けなくなるから頑張る。
- 耳が聞こえにくいのが職員が話を橋渡ししてくれるのがうれしい。助かっている。
- 入浴の時に人は手伝ってもらえるが、私は「ひとりでできるからね。」と職員に言われて、カチンとくることがある。
- ここに入ってから体重を計っていない。体重計があればと思う。
- 一日中車いすに座っていると尻が痛い。
- 転倒骨折後、退院してここに来た。少し動いただけで「転びますから。」と止められる。その通りだと思って我慢している。
- ここに来てつまらない。何もやることがない。座ってテレビを見ているだけだ。
- 私は話が好きだからおしゃべりがしたい。人と話ができればここに通っても良いと思う。

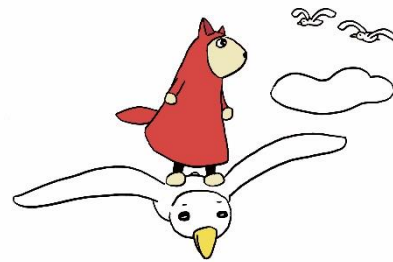
(職員)

- 職員が利用者に寄り添って歩いていた。「気候の変化で不穏になり、活動的に部屋の中で動いている方です。」ほかの利用者には「運動しているの。」とさりげなく伝えていた。
- 職員が「ラップの芯に千代紙を貼った物を使い、耳の聞こえの悪い利用者に話しかけると普通の声でも会話できる。」と介護相談員に教えてくれた。スムーズに会話できた。
- 職員は意思疎通が困難な利用者に「目を開けて。」と穏やかに話しかけ、じっと返答を待っていた。利用者はゆっくりと目を開けて意思表示をしていた。
- 日常生活で使う言葉のボードが車いすのポケットに入れてある利用者がいた。職員が「お風呂に行きましょう。」というボードを指して入浴に向かった。

(相談員)

- おやつのおせんべいを食べている時、手拭きがないので、洋服で手を拭いている利用者がいた。

- ムースのようなおやつがでていた。利用者は汚れた手を隣の席のクッションで拭っていた。テーブルにティッシュやおしぼりはなかった。
- テーブルで食事前のエプロンを付けた利用者のエプロンの上にお茶の茶碗が置かれ、利用者の手がエプロンから出せないまま、茶碗を持つとしたため、お茶がこぼれてしまった。
- 初回訪問時、「夜間のおむつ交換は、コールで排泄を伝えても、決まった時間まで待つようにと言われた。」と言っていた利用者が「現在はコールをするとすぐに交換してくれるようになった。」と話していた。
- 自分とは別のおやつを食べている利用者を見ながら「私も食べたい。」と利用者が職員に訴えた。職員が「家族からの物で、ほかの人にはありません。」と言うと「意地悪」と言い返していた。
- 前回「温泉に行こう。」と職員に誘われていた利用者に「行ってきましたか？」と尋ねると「行かなかった。」と話した。「寒かったので今回は行きませんでした。」と職員から話があった。
- 車いすのフットサポートが上げてある利用者は、「自分で好きなように動いている。トイレにも自分で行く。」と話した。



【レクリエーションのこと】

(利用者)

- たまに外に連れて行ってもらっている。その時に写真を撮ってもらえるとうれしい。出かけた証拠がないと忘れてしまう。
- 車いすで花火に連れて行ってもらった。やさしく接してくれてありがたい。
- 紅葉を見に連れて行ってもらった。良い気分転換になった。
- 8月に施設の玄関で職員が花火を上げてくれた。
- 玄関でシャボン玉をした。楽しかった。
- 体操教室やサロンがある。サロンでは女性は手芸、男性は囲碁、将棋、習字などをしている。
- 朝から何もしないでずっと椅子に腰かけている。ゲームや体操もない。職員が忙しいから仕方がない。
- フラワーアレンジメントや手芸などの趣味の時間があると良い。コロナでなくなってしまった。また復活してほしい。
- コロナ後カラオケがなくなった。また復活してほしい。
- 頭を使うドリルでは字が小さくてよく見えない。職員が大きな文字にコピーしてくれて、計算などをしている。

- 外に出ることは全くない。また何かをすることもなく、じっとしていてストレスがたま
る。外出したい。せめて施設の周りを歩行器を使うなどして歩きたい。
- 歩けなくならないように体操を頑張りたい。だが50分は長すぎる。腰が痛くなる。
- 体操など皆で体を動かすことが定期的にあると良い。
- 魚釣りゲーム、輪投げ、射的ゲームを職員が考えてくれた。面白くて楽しい時間
だった。
- お菓子のバイキングの行事がある。どんなお菓子があるか、今から楽しみにして
いる。
- 利用者仲間と都合が良い時間にオセロを楽しんでいる。
- 芋掘りや大根抜きをして楽しかった。やっぱり外は気持ちが良い。
- 施設の庭で畑を作ったり、プランターで花を育てたりしている。職員と一緒に種や
苗を買いに行き、植えて育てて収穫している。
- 職員がトマトの苗を買いに連れて行ってくれた。これからの世話が楽しみだ。
- 野菜や花などの園芸をしてみたい。
- 職員が施設の畑で採れたミニトマト、ピーマンを持って来て利用者に触らせたり、
青じその香りをかがせたりしていた。利用者は職員に青じそみその作り方を教えて
いた。
- 忘年会の予定が貼ってあった。開会、閉会の挨拶には利用者の名前があった。
- 毎日している編み物が進んだ。完成したら文化祭に飾ろうと職員に言われた。
- 作品展に出品する作品を作っていると云われてうれしかった。
- 秋祭りがあった。飴のつかみ取りは久しぶりに燃えた。射的や焼きそば、たこ焼き
もあり楽しかった。

(職員)

- 豆移しゲームをしている。紙コップに入れた大小さまざまな種類の豆をお箸で挟
み空のコップへ移し入れるゲームだ。豆の大きさが不ぞろいなのがポイントだ。
- 季節に合った折り紙をしている。たとえば冬はサンタクロースなど。
- ホワイトボードを使い引き算、足し算、しりとりなどをしている。
- 干し柿やクリスマスケーキを職員が手作りして利用者が楽しんでいる。
- 行事のアルバム作り、利用者がいつでも見られるようにしている。(行事を忘れて
いた利用者だが写真の自分の姿を見て思い出していた。)
- 職員に外出について尋ねると「以前は毎月何か楽しいことをしていた。コロナで休
止していたが、10月より個別での外出を再開した。利用者にはリクエストをしてもら
い、答えがない利用者には、自宅やなじみのところへ外出している。」と話があっ
た。

(相談員)

- 外食ツアー、誕生会、など楽しい行事の様子の写真が壁に貼られていた。
- 居酒屋開催のチラシが掲示してあった。「楽しみだ。お酒は飲めないが、おでんは大好きだ。」と利用者は喜んでいました。

【食事のこと】

(利用者)

- 食後にすぐに部屋に帰される。もう少し余裕が欲しい。
- 大根の煮物やふかし芋が出た。自分たちが掘ったものが調理されると格別においしい。
- ぬるい味噌汁ではなく、熱々が飲みたい。
- 月に数回、全国の郷土料理の日があり、その地域の写真が添えてある。いつも楽しみにしている。
- 朝6時半に起こされ、食堂に移動する。職員は忙しいため、仕方がないが、食事までずっと座っているのは長い。
- 減塩の食事は楽しみがない。たまには塩気のある食事が食べたい。
- 刻みの食事はなんだかわからない。隣の人のおかずを見ながら食べている。
- 短くした麺をスプーンで食べるのは難しい。
- おかずが入れ歯や歯が悪い人向けに柔らかくなっている。もっと固いものが食べたい。
- 食事が薄味なのでふりかけをかけている。
- 普段はお粥だが、おはぎは食べられるから普通の形で出してもらっている。
- 職員と一緒に食事作りをしている。野菜の皮をむいたり、切ったりしている。盛り付けもしている。
- ご飯と味噌汁はここで作っているが、おかずは冷凍の弁当を温めたものが出される。
- 前の席の人が食べ物を噛んで口から出している。毎食のことで気分が悪い。

(職員)

- 月1回スイーツの日として利用者とお菓子を作っている。おはぎやかき氷を作った。

(相談員)

- 大きく見やすい献立表が貼ってあった。
- 文字が小さくて見えにくい献立表が貼ってあった。
- 前の週の献立表が貼ってあった。
- 当日の献立表の文字を利用者が色塗りをしていた。

【その他】

(利用者)

- 家に帰りたいという当たり前の気持ちを職員も家族もなぜわからないのか。
- 自分の服を取りに家に戻りたいが施設には決まりがあって行けない。
- 着ている服の袖がほころびていても誰も直してくれないから紙テープで貼った。
- 男同士は会話が弾まずつまらない。集まりみたいなものがあるといい。
- 部屋に閉じこもりきりでほかの利用者と話す機会がなく、気晴らしができない。
- 自分の部屋の前の廊下でいつも利用者同士が長話をしているので、出づらい時がある。その利用者にも職員にも言えない。
- この頃話さなくなったせいか、話せなくなった。
- こうして相談員が来て話や悩みを聞いてもらえて気持ちが明るくなった。
- 骨粗しょう症で日に当たるように医者に言われ、職員がついて日光浴をした。
- 車いすで動けず水分を摂っているが便秘が治らない。
- 施設が歯科医を呼んでくれてありがたい。治療後は食べることに興味が出た。
- 今まで通っていた美容室に今も行っている。なじみの人に会えるのが楽しみだ。
- 土の上に足を下ろしたい。土を踏みたい。
- ボランティアの人たち(ハーモニカ、フラダンス、民謡などの歌や踊りなど)をどんどん受け入れてほしい。
- 職員から身の回りの物を買ってきてもらっている。
- 自分で商品を見て買い物がしたい。
- 移動スーパーが来るので楽しみだ。果物は自分で見て買いたい。
- パンの移動販売で好きなパンが買えて便利だ。
- 移動販売車で買い物をしている。店員とのおしゃべりも楽しみだ。
- 週に1回スーパーに買い物に連れて行ってってくれてうれしい。体調が悪い時は頼んで買ってきてもらえるから安心だ。
- 玄関先に衣服、カバンなどを売りに来る。
- 家族に迷惑をかけずにここに居られて幸せだ。
- 家族に手紙を書くと職員が宛名を書いて出してくれる。返事が来てうれしい。電話は残らないが手紙は後から何回も読み返せるのでいい。
- 手紙を家族に出したいが、このあたりに郵便局がなくて困っている。
- 他の利用者の体調が悪くなっていくのを見ていると心配になる。
- できなくなったことを悔やまず、毎日「エイエイオー」という気持ちで楽しく生きている。
- 人に勧められて万歩計で目標を決めて歩いていたら、歩行器も杖も要らなくなった。
- 関連施設の喫茶コーナーに行ってきた。近くで遊びに行くところがあって良い。
- 人と関わるのが好きだからか、認知症と診断されて何年か経つありがたいことに進んでいる気がしない。
- 職員がお墓参りに連れて行ってってくれて気持ちが穏やかになった。

最後に…

介護相談員の活動は利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目的に創設された事業です。

定期的に月2回訪問することで顔なじみになり、「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てきました。

これからも利用者と事業所双方と対等な立場での両者の橋渡し役として活動したいと思っております。

