**平成27年度　初任者研修会**

**～「現場で困ったこと」についてのアドバイス（Ｑ＆Ａ）～**

Ｑ1　個々の利用者のサービス内容を覚えられない。

Ａ1　なぜそのようなサービス内容になっているのか。ケアマネージャーからのケアプランやヘルパー事業所で作成している「個別援助計画書」に目を通す。利用者の生活についての目標が設定されているので参考にする。また、先輩や仲間からどのような手順ですすめているか聞いてみたらいかがでしょうか。

Ｑ2　朝、起きてくれないのでデイサービスのお迎えに間に合わない。

Ａ2　朝が弱い人かもしれません。本人のリズムにあわせた時間設定にしてみてはどうでしょうか。起床を促すことにも工夫をしてみる。（くすぐるなど）

早めの対応もよいがあまり早いと2度寝してかえって眠くなるかもしれません。

Ｑ3　水分や食事を拒否する。

Ａ3　なぜ【拒否する】のかを考えてみる。今、本当に欲しくないのかもしれません。また、認知症の方だと、声掛けしている人の事が好きでないという可能性もあります。体調が悪く食べたくないのか。いつもより注意深く観察し、水分を摂ってもらいながら1日、2日は様子を見る。お腹が減ると食事を食べます。

Ｑ4　身長が低くトランスファーなどの介助が難しい。

Ａ4　利用者も支援者も同じ体格の人はいません。介助の方法を習得すると大丈夫です。技術を磨きましょう。

県ヘルパー協では平成27年10月29日「ヒューマンナチュラルアクション（ＨＮＡ）」の研修を開催します。

Ｑ5　スタッフの数が足りない。夜勤の数が足りない（1人勤務）。男性職員が少ない。

Ａ5　制度と会社の問題でもあります。働く我々が課題として訴えていくことが必要だと思います。県ヘルパー協へご意見をお寄せください。また、初任者研修の講師の三上富士子先生へ相談してもよいと思います。

参考までに[市民福祉情報オフィス・ハスカップ](http://haskap.net/about.html)や[日本介護クラフトユニオン](http://www.nccu.gr.jp/official/about/)という団体をご紹介します。

Ｑ6　利用者と何を話せば良いか、会話が続かない。

Ａ6　本人の生きてきた時代について調べてみる。メディカ出版から出ている「ヘルパー便利手帳」には介護保険の情報や世相つき年表等が載っているので会話の参考にしてはいかがでしょうか。

Ｑ7　利用者が立ち上がる際に自分に「気合い」を入れるため、自分の手にツバを吐きつかまってくる。

Ａ7　唾液はばい菌が増殖しやすいため、そばにウエットティッシュやおしぼりを置くなどの工夫をして使ってもらってはいかがでしょうか。

Ｑ8　利用者からの暴言・暴力・拒否がある。

Ａ8　本人が老いや病気で思うようにならず苛立ち、そのイライラを表現しているのかもしれません。（病気等背景に目を向けてみる＜共感＞）

　　 認知症の方であれば「自分がされたくない」ことを強いられているからかもしれません。ケアの内容を見直しましょう。認知症の研究が進み、様々な分類がわかってきました。アルツハイマー型のケアをリビー型に行ってはダメだという事もわかってきました。田島利子先生や三好春樹先生などの認知症対応研修に参加してみてはいかがでしょうか。

Ｑ9　提供時間終了近くに頼んでくる。

Ａ9　サービス開始前に「今日は先にやっておくことはないですか」と声をかけることや次回にむけての準備を促してはどうですか。「明日（又はいつ）来るので何が必要かメモしておいてね」と声をかけ退座するなどの工夫をしてみてはいかがでしょうか。

Ｑ10　買い物が多くて時間内に終わらない、訪問したらいない等の対応についてどうしたらよいか。

Ａ10　毎回なのか今回だけなのか上司に報告し、毎回であればサービス提供責任者からケアマネージャーへ相談してもらい、サービス時間等の見直しを検討してはいかがでしょうか。自分だけで解決しないこと。（チームケア）

Ｑ11　他のヘルパーに比べられる。やってくれる人、くれない人がいる。

Ａ11　チームケアを行うために、皆が同じケアができるようにマニュアルを作成しておく等1人だけが「いい人」にならないようにヘルパー自身も研賛努力をすることが大切です。

Ｑ12　体を触ってくる（セクシャルハラスメントについて）

Ａ12　上司に報告し、誰にでもそのような行為をするのか確認する。大げさに騒ぐ必要もないが毅然とした態度をとる。例えば、行為の程度を考慮した上で、事業所から本人や家族に対して説明してもらうのはいかがでしょうか。

Ｑ13　訪問宅に駐車場がない。

Ａ13　サービス開始時にサービス提供責任者が確認すること。近所とのトラブルになることも考えられるため、現場についてはケアマネージャー等にも相談したらいかがでしょう。

Ｑ14　スタッフ間で挨拶をしているのに返してくれない。

Ａ14　「自分が嫌われている」等自分を責めないように。余計なストレスがたまります。

　　 もしかしたら、挨拶の声が聞こえなかったのかもしれません。考え事をしていた等。

　　 相手の問題かもしれないため今まで通りに接してください。

Ｑ15　家族が持ってくる差し入れの量が多い→本人が食べると言ったから。（息子談）

Ａ15　親が認知症を患っていることを子は認めにくい。親を思う子の気持ちと考えてほしい。しかし、本人が食べきれないのであれば、様子をみて上司の方やケアマネージャーから「もったいない」と伝えてもらってはいかがでしょうか。

Ｑ16　本人に出来そうなことはしてもらうようにしているが、日によって体調が変わる。どこまでケアしていいか迷う。

Ａ16　本人の病気や生い立ちなど、その方の情報を集め、ケアに関わる方職員同士でどのようにしたら良いか話し合い、ルールを決めていく。様子が変わってるのであれば報告し、情報を共有してすすめていきましょう。

Ｑ17　粗相をしてしまった方への声掛けはどうしたらいいか。

Ａ17　排便が間に合わず汚してしまった場合、本人を速やかに他の人がわからないように

シャワー室やふろ場へ誘導する。かける言葉としては「いつからお腹の具合が悪かったの？」や「つらかったですね」「調子が悪いときはいつでも教えてください」等工夫してはいかがでしょうか。

Ｑ18　失語症で言葉が不明瞭。コミュニケーションをとるにはどうしたらいいか。

Ａ18　脳血管障害の場合は発言にパターンがあるのでＳＴ（言語療法士）から特徴を聞きましょう。また普段の意志疎通のために「透明文字盤」の使用を検討してはいかがでしょうか。[『テンシル』](http://www.tencil.ecweb.jp/itemlist.html)という会社が「透明文字盤」を作っています。

Ｑ19　職員間の申し送りがうまくできない。仲間に思いを伝えることができない。

Ａ19　うまく話す必要はないと思います。

　　 「いつ、どこで、誰が、どうした」をふまえて話しましょう。文章にする必要はなく、単語で表現しても良いと思います。