

3 排泄介助・おむつ交換

5時間もおむつ交換してもらえない

利用者 女性・81歳
身体状況 要介護4
施設 特養(入居して4年2カ月)

■ 利用者の声	おむつ交換の時間が14時から19時と5時間も間がある。もう少し早く替えてほしい。
■ 相談員の対応	施設に伝える。
■ 施設側の対応・ 回答	おむつ交換は、一応時間の設定をしているが、時間にこだわらず個別に対応している。いえない人には気を配り、設定時間の再検討を行うとの回答を得た。



濡れたままのおむつを着装しているのは好ましくないが、自分で交換を申し出にくい利用者の場合は交換の時間までそのままの状態ということもある。職員が忙しそうにしているからと遠慮する利用者もあるので、利用者の要望があってからサービス事業所に対して聞くだけでなく、その事業所では一般的にどのような基準や方法でおむつ交換や排泄介助をしているかを確認することも大切なことである。

排便の時間が決められていてつらい

- 利用者の声
トイレ介助が必要なため、排便の時間が2時と決められており、辛い思いをしている。
- 相談員の対応
ミーティングで婦長にその旨伝えた。

■ 施設側の対応・回答

後日、本人より「時間に関係なく連れていってもらえるようになった」と笑顔で感謝の言葉をいわれた。



食事やその日の体調によって排泄の時間も変化するので、おおむね一定だからと職員が判断していてもそのとおりにはならないのが普通である。おむつをしないことで排泄介助してもらっているという負い目が利用者にある場合は、職員に直接申し出ることがなかなかできないので、相談員が介在することにより事業者に気づいてもらうことが必要なときもある。



ポータブルトイレの洗浄をすぐにして

■ 利用者の声

ポータブルトイレを使用した後、すぐに洗浄してもらいたいが、スタッフにいい出せない。

■ 相談員の対応

後始末は定時に行われているため、常に居室内に異臭がある。婦長に要望を伝え、改善をお願いする。

■ 施設側の対応・回答

しばらくして洗浄回数を増やす、排便時はナースコールを押してもらおうという取り組みを実施した。



居室内の排便排尿臭は心地よいものではない。ポータブルトイレは居室内で比較的自由に使用することができる半面、後始末が適切でなければかえって不快感のもととなる。トイレでの排泄の代用であることを認識して対応することが必要である。

この事例のように、相談員が職員にいい出せない利用者の気持ちを汲んで対応することにより、個別の問題としてではなく利用者全体の問題として考えられるようになることが多い。

8 職員とのコミュニケーション

入所者への対応が冷たく、 声かけが不十分

利用者	84歳・男性
身体状況	車いす生活。重度の痴呆があり、話すことも言葉を発することもだんだんできなくなっている
施設	老健施設（入所して1年6カ月）

■ 利用者の声 (家族より)	利用者がだんだんと言葉を発することができなくなってきていることに対して、職員に「声かけはしていただいているのでしょうか」と聞くと「声かけは家族がするものですよ」といわれた。温かさが感じられなかった。
-------------------	---

■ 相談員の対応	施設長、事務長にその旨を伝える。
----------	------------------

■ 施設側の対応・ 回答	「できることとできないことがあるとは思いますが、できるかぎり対処したいので問題点は施設にも話してほしい」という姿勢であった。(介護相談員所見) 後日訪問時、職員全員の声かけが増えてきており、利用者の雰囲気も明るくなっているように感じた。しかし、十分ではなく、まだまだ足りないと思う。施設長に一度話したくらいですぐによくなるものでもないと思うので少しずつでも改善されていくように活動していきたい。
-----------------	---