

## 利用者視点-利用者・家族とのコミュニケーション- レベル 2 ②

### (1) 相談・苦情対応

### 注意点・声かけ例等

- ① (自分で対応できない場合) 相談・苦情の内容について、管理者に報告し、対応を依頼する。

基本的に相談・苦情はその場で返答しないでください。内容を伺ったら「管理者から返答させます」と伝えてください。

## (2) 利用者特性に応じた対応

- ① 家族に利用者の日頃の様子などの情報を積極的に伝える。
- ② 利用者が興味関心を持てるような話題を取り上げ、コミュニケーションをとる。
- ③ 利用者の話に耳を貸し、意思表示を把握し、理解する。
- ④ 認知症の利用者に対し、その特性に応じた声かけやジェスチャー、表情等により、利用者の意向を確認し、介護の内容を伝える。
- ⑤ 視覚障害の利用者に対し、その特性に応じた声かけをし、利用者の意向を確認し、介護の内容を伝える。
- ⑥ 聴覚障害・難聴の利用者に対し、その特性に応じた声かけやジェスチャー、表情等により、利用者の意向を確認し、介護の内容を伝える。

## 注意点・声かけ例等

※個人的な意見ではなく、神田園の総意、客観的な事実を伝えること。

判断材料：アセスメント表

※例え介護者にとって不都合な内容でも、返答の第1声は賛成・同意の言葉を使う。「いいですね」「大丈夫です」

※声掛けはその方の視界に入り、その方がこちらを認知してから声をかけましょう。ユマニチュードDVD参照

※介助行為の事前説明・同意は言葉以外を使っても問題ありません。認知症により言葉が理解できない、目が見えない、耳が聞こえないからといって説明を省いてはいけません。逆にあの手この手を使ってなんとか伝える努力、なんとか汲み取る努力が大切です。