

## 『認知症の方と信頼関係を築くために』

～安心を与えられる職員になる～

特別養護老人ホーム 静光園  
介護職員 建部 泰亨

## 研究の動機

★研究の動機からテーマへ

- ① 認知症の方の不穏の観察
- ② 不穏の兆候と対応

★新たな発見

- ① 関わる人によって表情、雰囲気の変化
- ② 利用者との信頼関係の影響

★研究のテーマ

『利用者との信頼関係を築くことによって不穏状態を緩和することができるか？』

## 課題への取り組み

研究のテーマ『利用者との信頼関係を気付くことによって不穏状態を緩和することができるか？』

★取り組み方法

- ① 対象者の選定
- ② 課題の実行
- ③ 目的的理解

★評価の方法

- ① 選んだ理由
- ② 反応
- ③ 自分自身の変化と感想

## 課題に至るまで...

★課題は実習生が**ヒント**に!!

介護の経験や知識、技術もまだないが、  
一か月という短い時間で築く信頼関係

↓

利用者にとって、そばで寄り添っている時間

## 【課題と目的】

- ① 対象者に挨拶をする。  
⇒ 『顔見知りの関係を作る』
- ② 腰を落として相手と目線を合わせ行う。  
⇒ 『自分のことを知ってもらう』
- ③ ゆっくり丁寧に話す。  
⇒ 『相手の気持ちを察する』

対象者と関わりが増えて不穏時の観察ができる

↓

不穏になる前に対応できる職員

## 経過確認

★対照的な2つの意見

⇒変化を感じない。  
⇒親近感を感じる。

↓

関わり方には大きな違いが...

**【課題】**

ここがポイント!!  
認知症の方にはとても大きな違いになります。

- ① 対象者に挨拶をする。
- ② 腰を落として相手と目線を合わせて行う。  
『対象者が介護者の目を見るまで話はじめない。  
しっかりとこちらに注意を向かせること!!』
- ③ ゆっくりと丁寧に話す。

一か月間取り組んでみての感想  
**A職員** (介護経験10年以上～対象者3名)

**【選んだ理由①】**  
➢ 不種者の対応に自信がない。

**【対象者の反応②】**  
➢ 今まで関わっていたのに私のことを『全然知らない』と。課題実施後⇒『名前は知らないけど、あんたのこと知ってる』⇒『あんたのこと一番好き』とまで言って、私のことを覚えてくれた。  
➢ 対象者の笑顔！  
➢ 対象者が不種にならなくなった⇒自分の関わり・対応が変わったと実感。

**【自分自身のケアの変化と取り組んだ感想③】**  
➢ 不種時の対応に自信！  
➢ 利用者とは話すことが楽しい。ユニットに入るのが楽しみ！  
➢ 目線がとても大切！  
➢ 関わり方がどんどん丁寧に！  
➢ 介護職員としてこの課題をやったと本当に良かった。

認知症の対応だけでなく介護の楽しさと喜びも一緒に発見！

**B職員** (介護経験6年以上～対象者1名)

**【選んだ理由①】**  
➢ 認知症だけでなく苦手意識が…。

**【対象者の反応②】**  
➢ 不種になる前の利用者の様子に気づける！  
⇒自分の対応方法を見つけた。

この観察力がとても大切。

**【自分自身のケアの変化と取り組んだ感想③】**  
➢ 利用者の表情を観察、確認することが増えた。⇒状況で声掛けや対応を変える！  
➢ 利用者の存在が近くに！  
➢ 介助の声掛けが会話になっていくことに気付いた。  
➢ 対象者に初めて興味を持った。  
➢ 一対一の会話の大切さ。

**C職員** (介護経験3年以上～対象者1名)

**【選んだ理由①】**  
➢ ケア担当として利用者のことをもっと知りたい！

**【対象者の反応②】**  
➢ 自分が笑顔だと、対象者も笑顔に！  
➢ 対象者の方から挨拶とスキンシップをしてくれる。嬉しい！

**【自分自身のケアの変化と取り組んだ感想③】**  
➢ 今まで苦手の利用者なんていないかと思っていましたが、関わろうとしていなかったことに気づいた。  
➢ 仕事が楽しい。業務に支障でなければずっと話したい。  
➢ 利用者の表情と反応が、業務的だった私を変えてくれた。  
➢ 安心感を与える職員になりたい。

サブタイトルになっています。

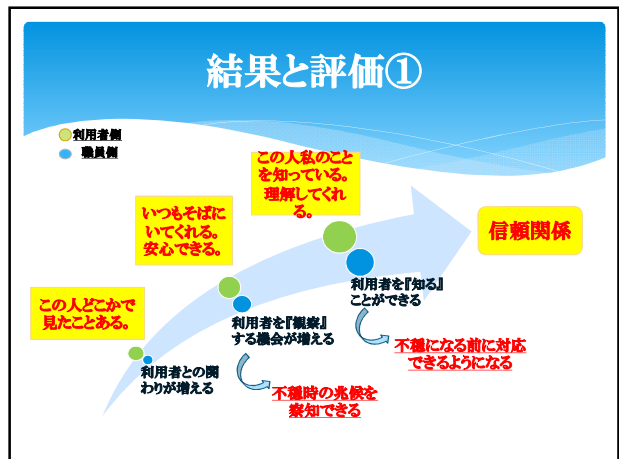
**D職員** (介護経験2年以上～対象者2名)

**【選んだ理由①】**  
➢ 不種になるから好きでは…。

**【対象者の反応②】**  
➢ 対象者の家族が来て帰ったあと、不種ことがおこく家族との絆が強い。⇒もっと家族の話をしてあげたい。  
➢ 手を握ると表情や不種状態が穏やか。  
➢ 自分だけじゃダメ。まわりの職員も対象者に声掛けや態度など気を付けないと、不種に！⇒みんなで取り組まなければ！

**【自分自身のケアの変化と取り組んだ感想③】**  
➢ 落ち着ける方法を見つけた！  
➢ この課題で、対象者のことを好きになった。相手を好きになると、優しくなれる。

その後、自ら接遇担当に志願して、頑張っています。



## 結果と評価②

不穏状態の緩和に対して...

自らの興味で相手を知りたいと思う気持ちが日々の観察に繋がりを、不穏時の変化に対応することができたから、このような意見が挙がったと判断できる。

『利用者信頼関係を築くことで不穏状態を緩和することができる』と立証する。

## 結果と評価③

経験があるからと言って不穏者への対応に確実な自信があるわけではない。対応は一つではない。

日々の関わりの中にこそ答えがある。

信頼関係と観察力が認知症の方を安心させる。

一番の近道は利用者を知り、利用者も職員を知ること。

職員と利用者との関係が生活に大きく影響する中、安心できる職員が一人でも多くいたら、利用者の生活は居心地がよく素晴らしい生活になる。

## 認知症の方と 信頼関係を築くために

### 2Fの24年度の実践目標『接遇』について

- ①出勤したらできるだけ多くのご利用者に挨拶をする。
- ②挨拶や声掛けをするときは、腰を落として視線を合わせる。
- ③ご利用者のペースを考えて、ゆっくりと丁寧に話す。

ご利用者と関わる接遇の基本として  
2F職員全員で取り組んでいきます。