

介護事業部 ヘルパーセンター 好事例シリーズ⑮

「周りの人に感謝できる
ようになった」

～事例分類～

健康状態 / **理解・行動** / ADL /

家事・IADL / QOL / 介護状況

ヘルパーさんとのかかわりが
どんな変化をもたらしたのか、
読んでみるまも♪



スライド全5枚

【事例情報】

○60歳代 ○男性 ○障害区分4

【Before】令和元年5月頃


長期間入院しており、退院時に合わせて新規契約となる。契約時兄弟からは「今回が最後、二度と電話をしてくるな」と言われていた。今まで周りの人にかなり迷惑をかけてきた様子で、ご本人も天涯孤独と思っていた。自分の固定観念で判断し、人間関係を築けなかった。



【After】令和元年9月頃

天涯孤独と思って生きてきたが、今の自分の暮らしがあるのは、ヘルパーはじめ自分に関わってくれてる人達のおかげと思うようになったと発言があった。

経過

阻害要因・背景	サービス・ケア内容	サービス提供のねらい
<p data-bbox="293 449 937 578">ご本人の思いこみが激しく、立腹しやすい性格</p> 	<p data-bbox="1014 449 1658 856">ご本人の誤解や、ヘルパーの訪問時間の勘違い等で立腹することがあったが、何度も電話をしたり、訪問することで人間関係を築いた。</p>	<p data-bbox="1709 449 2415 785">訪問する中で、ご本人の暮らし方や考え方等、話を聞いていくうちに、かなり几帳面で、些細なことも気になる性格だとわかった。</p>

事例提出者からのアピールポイント

項目	内容
思い込みで判断しない。	<p>最初のクレームの時、理不尽な怒り方をしていたので、クレマーだと思った。</p> <p>何度か訪問するうちに、細かい字で韓国語や英語を書いたノートを見せてもらい、努力家で勉強熱心であることがわかった。人と関わってこなかった為、利己的に考えて怒りだす性格で悩んでいる事もわかり、訪問するたびに努力していることを称え、ご本人との関係を築いた。今あるのは、ヘルパーの支えがあったからと、感謝の言葉を言っていただけになり良かった。</p>

💡事例へのコメント💡



私たちは、サービス提供時に立腹し激高する、あるいは自己主張の強いご利用者と接するとつい「あの人はね…」という思い込みをしがちです。しかし、今回のケースは担当されたヘルパーが思い込みで判断せず、そのご利用者の思い込みの激しさ、立腹のしやすさの背景にあるものを探り、実は努力家で自身も性格のことで悩んでいるというご利用者の別の一面を理解しようとした、その諦めない関わりがご利用者からの感謝につながっているのではないのでしょうか。そして、私たち援助する側は偏見や先入観、思い込みをもって援助することのないよう、自身の考え方や思考の傾向についても理解しておく必要があるのではないかと思います。

私たちと一緒に 働きませんか♪

ヘルパー募集のご案内はこちら！



社会福祉法人札幌市社会福祉協議会
介護事業部

お友達を紹介して
ほしいまも



まもりん