

■なんでも相談窓口実施後の対応について

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 H 氏（男性）

希望内容

- ・対人恐怖症があり、同室者とのコミュニケーションにストレスを感じるので、個室完備の施設へ移りたいです。自立は考えていません。
- ・夜間尿失禁があるのですが、病院受診したほうがいいでしょうか。
- ・煙草を1日10本に、ジュースも増やしてほしいです。
- ・小遣いを自己管理したいです。

処理結果

- ・今後の施設移行については、今後ご本人の意向・状態を考慮しながら検討していきます。
- ・夜間の失禁については、多飲水の影響もあり血中ナトリウムも低下しており、本人と話をし現在はコップを施設管理とし様子観察中です。夜間の対応としては、本人希望により紙パンツ・防水シートを使用していますが、寝具まで汚してしまうことが不安とのことですので、防水シートを全面タイプに変更したり、吸収量が多いおむつに変更したりする等の検討をします。
- ・煙草・ジュースの増量については、医師へも相談されていますが、病歴の関係で現状のままでとなっています。引き続き良好な状態が保てるよう支援します。
- ・自己管理については、ご本人の要望に近づけるよう、まずはご自身が使用した収支額を記入把握していただくことから始めていけるよう支援します。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 U 氏（女性）

希望内容

- ・将来、年を取ったら老人ホームに行けるか心配です。

処理結果

・現在はすみよしで楽しく過ごしているとのことでした。老人ホームへ行けるか心配されていることについては、本人の不安に寄り添っていきます。また、今後年齢を重ねていき介護保険等適応になった時に、改めて今後の生活について話し合い、ご本人が納得いくような方向で支援していきます。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 U 氏（男性）

希望内容

- ・コーヒーの本数と食事での麺類の日を増やしてほしいです。

処理結果

・コーヒーについてはご本人の意向を聞き、週 1,000 円の自己管理を提案すると、納得されました。ケース検討会議を行い、問題なければ開始します。麺類の提供については、現在週一回提供していること等お伝えしたところ、冷麺・パスタは麺類との認識がないようでした。温かい麺（うどん・そば・ラーメン）を好まれているので、栄養士へも伝え、検討することをご本人へ伝えました。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 K 氏（女性）

希望内容

- ・9月から小遣いを自己管理して、小遣い帳を自分でつけたいです。

処理結果

・金銭自己管理については入所後より希望があり、以前様々な方法で自己管理を試みましたが、上手く出来なかったため、出来ることからの支援に切り替え、気持ちを受容しながら対応しているところです。コロナ禍で外出できないストレスもあり、幻聴や被害妄想が常時見られ精神状態が不安定なので、少しでも希望に近づけるよう、まずは小遣い帳を作り、ご本人が使用した出費から記入する練習を始めていきます。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 G 氏（女性）

希望内容

- ・コロナでストレスが溜まっています。

処理結果

・コロナウイルスが蔓延して以降、息子さんと毎月行かれていたお墓参りに行けなくなり、ストレスを感じているとのことでしたので、職員引率のもとお墓参りを8月27日に実施しました。「良かった。安心した。」と、落ち着かれていました。今後も行きたいとの希望があるので、コロナ禍の状況に応じてではありますが、できる限り実施しストレス軽減に繋がります。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 A氏（男性）

希望内容

- ・現在の預金でどれ位使えるのか、何のためにいくら残しておかなければならないのか提示してほしいです。
- ・煙草の本数とジュースの回数を増やしてほしいです。
- ・食事の摂取カロリー（現在 1800kcal）を増やしてほしいです。

処理結果

- ・今月入所され、残金が少額のため使用金について限度がある状況です。都度本人へ通帳及び手持ち金庫の確認をしていただきながら説明をしていますが、納得されていない状況です。しっかり説明することで理解をしてくださるので、月毎に収入と収支について伝え、計画的に使用できるよう支援します。
- ・改めてご本人より要望を伺い、増やすことで落ち着かれています。
- ・一か月ほど前の往診で、胸やけを訴えられており、増やさないほうが良いとの判断でした。その後の往診で再度訴えられ検討中です。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 A

相談者 M 氏（女性）

希望内容

- ・周りの人についていけない気がするし、呂律が回らない時があります。また、言葉が上手く使えないことがあるので気を付けます。
- ・入院中はお菓子をよく食べていたので、また食べたいです。姉と電話ではよく会話していますが、直接会って話したいです。

処理結果

- ・言葉遣いについては、普段ゆっくり丁寧に話されていることを伝え、気にしなくても大丈夫であること、ご本人が思っているほど呂律が回っていないことはないことを話しました。水の飲み過ぎで呂律が回らなくなることも合わせて伝えました。
- ・入院中は、二度程お姉さんからお菓子や飲料を送ってもらい飲食していたとのことでした。施設内へ飲食の持ち込みができないため、茶話会や施設からのおやつの提供の機会を増やしたりし、利用者さんの希望に添えるよう支援します。

受 付 日 令和3年8月25日（水）

相談受付者 G

記 録 M

相談者 A 氏（男性）

希望内容

- ・同室者と合わないので、居室替えをしてほしいです。
- ・同班員からグループ清掃をやめると言われて困っています。
- ・実家に帰って、一人暮らしがしたいです。

処理結果

- ・相談後、同室者とは解決しましたとの報告がありました。また、悩み等あったときにはいつでも相談するよう伝えました。
- ・普段より非常に拘りが強く、グループ清掃のリーダーになってから、些細なことで悩んでは職員へ相談に来られていました。一番頼りにしていた班員が入院のためいなくなることで更に不安となり、傾聴しアドバイスをしましたが、やはりリーダーを続ける自信がない、リーダーでなければやっていけるとのことで検討し、リーダーは退き同班で継続していくことでご本人も納得されました。引き続き本人の気持ちの変化に配慮しながら支援します。
- ・社会復帰を目指すためには、まずは施設内自立を目標にし、生活面や活動の訓練を行いながら精神的安定を保てるよう支援します。

受 付 日 令和4年2月18日（金）

相談受付者 A

記 録 H

相談者 U 氏（女性）60歳

希望内容

- ・エレベーターがある施設に行きたい。

処理結果

・日々の生活は一階なのですが、グループでの仕事で洗濯物の仕分けをする日は二階へ上がるので、その時に階段を使用することが苦痛とのことでしたので、ご本人と一緒にエレベーターの使い方の練習をしました。調子が悪い時にはいつでも使用して良いことをお伝えすると安心されました。

受 付 日 令和 4 年 2 月 18 日（金）

相談受付者 A

記 録 H

相談者 A 氏（男性） 7 4 歳

苦情内容

- ・施設の規則が多すぎる。

希望内容

- ・タバコが吸いたい。（肺に水が溜まっているが、治療もないのにタバコを止められている。）

処理結果

- ・施設の規則については、なぜこの規則が出来たのかを説明することで理解を示されていますが、納得出来ないことも多々あるようですので、ご本人の意見や訴えを傾聴しながら安定した生活が送れるよう支援します。

・喫煙については、かかりつけの医師より心肥大や胸水との指摘があり、止められている状況です。しかし、これまで喫煙を続けてこられたため、吸いたい気持ちが強いようで同様の訴えを続けており、往診時も自ら尋ねています。娘さんと会いたいので長生きしたいとの希望を持たれています。今後は、タバコ以外の趣味ややりたいことをお聞きし、支援につなげていきます。

受付日 令和4年2月18日（金）

相談受付者 A

記録 H

相談者 K 氏（男性）74歳

希望内容

- ・妻のことが心配（入院中と話された）。会いたい。
- ・家に電話したいが、お金が自由にならないので不自由。自己管理したい。
- ・早く家に帰りたいが、帰っても心配。

処理結果

- ・妻は現在、上田脳神経外科に入院中ですが、家族は本人とのかかわりを拒否されているため、連絡や面会は現状では困難です。
- ・金銭管理については、入所されたばかりで現在能力等様子観察中です。また預金残高が少ないため、本人の希望も取り入れつつ収支のバランスがとれるよう支援します。
- ・3／2に有料老人ホームへの入所予定です。

受 付 日 令和 4 年 2 月 18 日（金）

相談受付者 A

記 録 H

相談者 A 氏（男性）70歳

希望内容

- ・施設に売店を作ってほしい。

処理結果

・コロナ禍で外出できないので、売店があればいつでも買い物できるからとのことでした。気持ちは十分分かることを伝えたうえで、現状ではできかねることをお詫びしました。しばらくはこのような状況が続くと思われますので、欲しいもの等出来るだけご本人の要望に応え、茶話会の機会を増やしストレスの緩和につなげていきます。

受 付 日 令和 4 年 2 月 18 日（金）

相談受付者 A

記 録 H

相談者 M 氏（男性）66 歳

希望内容

- ・小遣いとたばこを自己管理したい。

処理結果

・入院中、他者との金銭のやり取りや借金を繰り返していたこと、また、不明金でジュースを購入したりすることがあり、都度ご本人と話し合いをしているところです。ご本人は、分かっているけどついやってしまうとのこと。また、たばこについても他者（吸ってはいけない方）にあげることがあり、その都度話をしています。

自己管理については以前からのご本人の要望であるので、目標のひとつとして支援していきます。

受付日 令和4年2月18日（金）

相談受付者 A

記録 H

相談者 H 氏（女性）56歳

苦情内容

- ・みんなの悪口がすごい。泥棒と言われたり無視される。

希望内容

処理結果

・日頃から幻聴や被害妄想が酷く、「誰もしゃべってくれん」「悪口がすごい」「死にたい」等の訴えが頻回で、都度傾聴し対応していますが、落ち着かない状態です。現在コロナ禍で、ご本人のストレス発散のひとつである買い物や外食が制限されていることも、一つの原因かと考えられます。

心配事を嘱託医へ相談してみることを伝え、看護師と調整の上、次回の往診時に受診していただく予定です。

受 付 日 令和 4 年 2 月 18 日（金）

相談受付者 A

記 録 H

相談者 N 氏（男性） 4 2 歳

希望内容

- ・できるだけ早く自立して、将来的には大学病院の近くに就労したい。I T 関係の仕事がしたい。

処理結果

- ・普段より、退所して一般就労したいとの希望があり、都度傾聴し自立に向けて今やるべきことや入院中の様々な問題点についてご本人と一緒に確認し、生活改善につなげられるよう支援しているところです。気持ちが先走りし、住まいや職探しをしようとするところがあるため、まずは施設内自立を目指すことを優先するようお伝えすると了承されました。長期目標として掲げ引き続き支援していきます。