

# 私たちの 成功事例 レポート

認知症ケアにおいて、利用者様の強い拒否に直面し、対応に苦慮することは珍しくありません。今回は、入浴やケアへの拒否という困難に対し、その方の特性に合わせたアプローチや地道な関係づくりによって信頼を築き、課題を解決に導いた2つの事例を紹介します。



デイサービス悠優みふね  
なかむら くみこ  
中村 久美子さん

## 困難に直面した出来事

### 自身の力不足と「苦手意識」という葛藤

入職1年目、ある利用者様から入浴や口腔ケアといった身体介助に対して強い拒否を示されることが度々ありました。時には厳しい言葉を投げかけられることもあり、経験豊富な先輩職員でさえ対応に苦慮することも……。新人だった私は、まずはセオリー通りに「お風呂に入りましょう」と丁寧なお声がけを試みました。しかし、何度足を運んでも「入らない」と断固として拒絶されてしまい、全く介助を受け入れていただけませんでした。



## 困難な状況を乗り越えるために行ったこと

### 純粋なコミュニケーションから始まった地道な関係づくり

私はまず「なぜこれほど強く拒まれるのか」その背景を深く考えました。そこで至ったのは、「見ず知らずの人間から急に体に触られるのは、誰でもとても恐怖や不快感を覚えるはずだ」という気づきでした。身体介助をスムーズに行うためには、技術の前に、まずは「私」という人間を認知してもらい、安心感を持っていただくことが先決だと考えたのです。そこで私は、業務の合間を見つけては積極的にその方の居室へ足を運ぶようにしました。目的は介助ではなく、純粋なコミュニケーションです。まずは挨拶から始め、テレビの話題やご本人の昔話など、日常的な対話を一つひとつ積み重ねていきました。

## 自らの行動によって生じた変化

### 一方通行から、双方向のコミュニケーションへ

地道なアプローチを続けて3~4か月が経過した頃、徐々に利用者様からも言葉を返してくださるようになったのです。いつか、私の旧姓にちなんだユニークな愛称で呼んでくださるほど、心を開いて親しみを持って接していただけるようになりました。心の距離が縮まるにつれ、入浴や口腔ケアに対する強い拒否は影を潜め、ほとんど見られなくなりました。「この人なら大丈夫、任せられる」という安心感が形成されたことで、抵抗なくスムーズに介助を受け入れていただけるようになったのだと実感しています。

## 今回の経験から得た学び

### 前向きな挑戦の先に、利用者様との信頼関係がある

最初は誰でも、難しい相手や状況に対して恐怖心や苦手意識を持つもの。しかし、「無理かもしれない」と諦めてしまうのではなく、まずは一歩踏み出してチャレンジしてみることが状況を変えるきっかけになります。これからも、利用者様やご家族様に寄り添い、信頼関係を大切にしながら、前向きに挑戦し続けていきたいと思えます。



コミュニティハウス悠優かしま  
ケアワーカー  
ます お た ま み  
舩尾 珠実さん

## 困難に直面した出来事

### 認知症の進行による激しい入浴拒否への戸惑い

ある70代の女性利用者様の入浴介助において、1年ほど前から認知症の進行に伴い入浴への抵抗が激化しました。誘導段階から強く拒否され、浴室でも全身で抵抗し、大声を上げられることが日常でした。以前の穏やかな姿を知っているだけに変化への戸惑いは大きく、「どうすれば入っていただけるか」と、頭を抱える日々が半年以上続きました。



## 困難な状況を乗り越えるために行ったこと

### 利用者様の習性に寄り添った声かけ

この状況を打破するため、その方の「鏡の中の自分に話しかける」という習性に着目し、「鏡の中の方が『お風呂に入りましょう』と言っていますよ」と、鏡を介した声かけを試みることに。また、ご家族との面会後は比較的穏やかになることに気づき、そのタイミングを見計らって入浴へお誘いするなど、ご本人の気持ちが落ち着く瞬間を逃さないよう工夫しました。その方の心と行動に寄り添い、拒否感を抱かせない関わりを徹底して模索していったのです。

## 自らの行動によって生じた変化

### 多職種連携と試行錯誤が導いた安堵の瞬間

何より大切にしたのは、一人で悩みを抱え込まないこと。ミーティングで「どうすれば入っていただけるか」を共有し、チーム全員の課題として向き合いました。私がかまくいかないときは他の職員が交代するなど、全員で試行錯誤を重ねる毎日。また、介護職だけで完結させず看護師とも連携したことで、ご本人の精神状態も徐々に安定していきました。

こうした多職種連携と粘り強い関わりが実を結び、2か月ほど前から驚くほど穏やかに入浴してくださるようになったのです。「やっと入れたね」とスタッフ同士で喜びを分かち合ったときの安堵感は忘れられません。徐々に利用者様ご本人からも「ありがとう」という言葉をいただけるようになってきました。



## 今回の経験から得た学び

### 困難を一人で抱えず、チームで解決する大切さ

今回の経験で学んだのは、困難こそチームで共有すべきだということ。一人で責任を負えば視野が狭くなり追い詰められますが、スタッフや専門職と知恵を出し合えば、解決策は必ず見つかります。諦めずに試行錯誤を続ければ信頼関係は再構築できるという自信も得られました。今後も困ったときはすぐに相談し、チーム全体で利用者様に寄り添う安心できる介護を実践していきます。

# ケアマネジャーの仕事に迫る!

利用者様への対応、職員とのやり取りなど、多岐にわたる業務に従事するケアマネジャーの皆さん。日夜訪れる困難な局面を、どのようにして乗り越えているのでしょうか。金子さんの場合は、「現場に潜む答え」を探ることをベースに据えているようです。



悠優かしま 居宅介護支援事業所 ケアマネジャー

かねこ まゆみ

金子 真由美さん

## 対応や調整が難しい場面の対処法

### 1. 連携と工夫で費用の壁を乗り越える

最も難しい場面の1つが、「費用問題」です。サービスを始めたとしても始められない、というケース。そうした際は「介護保険サービスで補う部分」と、「ご家族様やご近所の方々に協力を仰ぐ部分」で区切って調整を図っています。

### 2. モットーは「元気・根気・のん気」の三要素

支援が必要であっても、ご本人が拒否されるケースもあります。そのとき大切なのは、決して急がないこと。そして、いつも明るく元気良く、顔を合わせて根気強く対話を重ねていくことです。過去には、3年もの月日をかけて信頼関係を築いたこともありました。

### 3. キーパーソンの見極めが肝心

介護を始めるにあたり、何より重要なのは利用者様の意思です。しかし、ときにはご家族様や第三者様の意見が飛び交い、話がまとまらないこともあります。そのようなときは、「メインで支援してくださる方は誰なのか」を判断し、その方のお考えを中心に介護方針を定めています。

## 日々の業務で最も大切にしていること

### 「人生」こそ寄り添うためのヒント

利用者様の「これまでの生活歴」を知ることで、どういった仕事を経験し、何を好み、どのような暮らしをしてこられたのか。その背景を深く理解したうえで、プランを立てています。例えば、認知症による徘徊などの症状がある場合、生活歴の中に適切な介護のヒントが隠されていることも。一人ひとりに合わせた最適な対応を行うため、まずはその方自身を知ることから始めています。

## 現場職員へのサポート

### 「生の情報」を正確に渡す

私は自他ともに認める「現場主義」です。現場の職員が最適なケアを提供できるよう、利用者様の嗜好やご家族様の意向などを共有することを心がけています。また、状況が芳しくないという報告を受けた際は、自ら現場へ赴き、どのような対応がなされているかをチェック。問題の根幹がどこにあるのかを把握し、適切なアドバイスや調整につなげています。

## 連携力を発揮するために行っていること

### 全員が迅速に動ける連携体制を維持する

現場では1人で解決できないこともあるため、より良いケアを実現するためには連携が欠かせません。ときには「伝えた」「聞いていない」と情報が食い違うこともありますが、一番大切なのは「利用者様の現在の状態」を全員が把握することです。そのため、まずは利用者様のもとへ向かい、事実を確認。そして、「利用者様のために行動できる空間」へと速やかに立ち戻る。利用者様の問題を最優先で解決することが連携力の維持につながり、結果として「利用者様にとっての最善」に結びつくと考えています。

# 技能実習生への 思い

共に夢を叶え、未来を拓く

外国人材の受け入れと育成に注力する白石理事長。今回は快適な住環境の整備やキャリア形成支援、そして、一人ひとりの夢を叶えることにかける情熱と、その根底にある信念についてお聞きしました。



しら いし やすし

理事長 白石靖さん

## 大切にしている姿勢

**人生設計に寄り添い、キャリア形成を支援**  
来日する技能実習生に伝えているのが、「単なる出稼ぎ感覚で来るのではなく、日本でキャリアを築こう」というメッセージ。3年間の実習期間で終わるのではなく、介護福祉士の国家資格を取得し、さらに上のステップを目指してほしいということです。そのために、日本語学習のサポートや生活面のフォローに注力。一人ひとりの未来の人生設計に寄り添い、共に歩む姿勢を大切にしています。

## 自ら指導する理由

**信頼関係を築き、価値観を共有**  
外国人を受け入れるきっかけは、フィリピンから迎えた2名の技能実習生でした。彼女たちの明るさと誠実さが利用者様やご家族に受け入れられ、外国人材の可能性を確信できました。その後、インドネシアの送り出し機関（日本語学校）とご縁があり、現地へ足を運ぶようになりました。現地で触れ合った若者たちの勤勉さや純粋さ、親日感情、家族を大切にす文化は、私の価値観を大きく変えました。現在は月に2回、オンラインで直接指導を実施。それは単に仲介業者を通して連れてくるのではなく、顔の見える関係を築くことが大切だと考えてのことです。結果、同じ価値観を共有できる人材を採用でき、大きな強みとなっています。

## 新築の寄宿舍に込めた思い

**安心して働ける住環境を!**  
働く環境、日々の生活の場となる住環境は、実習生のモチベーションに直結します。また、古いアパートではなく、きれいな住居で仲間と楽しく暮らせる環境を提供したいという思いがありました。そこで、悠優みふねを立ち上げた際、新築の住宅を2棟購入し、寄宿舍として整備。その環境がSNSなどを通じて伝わり、「この事業所を見てみたい」「ここで働きたい」という逆指名をいただくことも増えています。給与面だけでなく、生活の質を大切にすることが、結果として長く安心して働いてもらうことにつながっています。

## 千寿会の未来像への思い

**職員の夢の実現が法人の未来をつくる**  
技能実習生は、大きな夢を抱いて日本に来てくれます。その夢を叶える手助けをすることが、めぐりめぐって当法人の未来につながると信じています。単に労働力を確保するのではなく、当法人の中で共に仲間として育ち、活躍してくれる人材を育成したい。今後は、母国の看護大学を卒業した人材の留学支援を行い、日本で看護師として働いていただくという、新たな取り組みも視野に入れています。ハードルはありますが、一人ひとりの夢を実現させることが私たちの使命であると考え、組織の成長につなげていきます。



# 五感で味わう千寿会の食

## 旬の食材と工夫で届ける彩り豊かな食事

利用者様に食事を視覚や嗅覚でも楽しんでいただくため、厨房では日々さまざまな工夫を凝らしています。季節感を大切に献立作りや、食形態に合わせた調理の舞台裏について、栄養管理部の取り組みを紹介します。



★  
陽光園  
栄養管理部 調理員  
おおしま ともみ  
大島 朋美さん

### 💡 五感で味わう食への想い

#### 目と舌で楽しむ、季節の彩りを届けたい

食事を通じて季節の移ろいを感じていただけるよう、演出にはこだわっています。管理栄養士の吉島さんが考案する献立では、1月のイチゴなど旬の果物が積極的に取り入れられています。また、行事の際には折り紙やペーパーナプキンを添えたり、バレンタインには笹の葉（バラン）やイチゴをハート型にカットしたりと、**視覚でも楽しんでいただける工夫**を欠かしません。

### 💡 ソフト食での試行錯誤

#### 常食と同じ美味しさを追い求める難しさ

嚥む力が弱い利用者様向けのメニュー開発では、常食と同じような美味しさを表現することに難しさがあり、予期せぬ壁にぶつかることもあります。特に印象に残っているのは、スイカのゼリーを作ったときのことで、当初は加熱して作ろうとしましたが、熱を加えたことで青臭い特有の臭いが発生してしまい、本来の香りが損なわれてしまうという失敗を経験しました。

### 💡 創意工夫で乗り越える

#### 手間を惜しまず、香りや彩りを守り抜く

スイカの課題については、加熱せずに固められる「ミキサーゲル」というゲル化剤を使用することで、フレッシュな香りと美味しさを維持できました。また、ソフト食の盛り付けにおいては、食材をすべて混ぜると色が濁ってしまうため、ニンジンやイモなどを個別に処理してからきれいに盛り付けています。手間のかかる作業ですが、チームの連携と丁寧な仕事で質の高い食事を実現しています。

### 💡 職員の皆さんへメッセージ

#### チーム一丸で支える豊かな食卓

下膳の際に利用者様から「美味しかったよ」と声をかけていただけることが、私たちの一番のやりがいではないでしょうか。厨房は時間との勝負で慌ただしい瞬間もありますが、一人ひとりが時計を見て優先順位を判断し、自分で考えて動くことを大切にしていけたらと思います。そして、これまで以上に互いに声を掛け合い、チーム一丸となって利用者様の生活を支える食事を届けていきましょう。



悠優かしま  
栄養管理部 調理員

ほかもと あゆみ  
外本 亜由美さん

### 💡 献立づくりにおけるこだわり

#### 視覚で楽しむ季節感

私たち調理員が「味」と同じくらい大切にしているのは、食事の「見た目」です。食事は利用者様にとって、日々の大きな楽しみの一つ。だからこそ、味や香りはもちろん、視覚でも喜んでいただきたいと考えています。行事食には特に注力し、南天の葉や自家栽培のミント、ハーブなどを飾りに活用。彩り豊かな一皿になるよう工夫を凝らしています。また、最近では**行事食に合わせて、メッセージカードやお品書きを添える取り組み**も始めました。「もう春が来たね」と季節の移ろいを感じ、食事の時間をより楽しんでもらうための心遣いです。

### 💡 誰にでも「美味しい」を届ける工夫

#### 食べやすさに鮮やかな彩りをプラス

例えば嚥む力が弱い利用者様の食事において、常食と同様の見た目や季節感を再現することは容易ではありません。食材をミキサーにかけると色がくすみ、形が崩れて何の料理かわかりにくくなってしまいます。そのような場合は、色鮮やかな食材でゼリーを作ったり、花型などの型抜きを活用したりすることで対応。何の食材かが一目でわかるように工夫しています。肉や魚料理はペーストにすると茶色ばかりになるため、彩りの良い餡をかけたり、花型の人参を添えたりと試行錯誤の日々。手間はかかりますが、常食の方と同じように食事を楽しんでいただくためには欠かせない大切な工程です。

### 💡 チームの強み

#### 手の込んだ仕上げと日々強化される連携

悠優かしまの食事は、悠優みふねで作られたものを受け入れ、再加熱して提供する形式。一から調理を行わない分、**盛り付けや最後の仕上げに時間をかけられるのが私たちの強み**です。

2025年は新しい職員も増え、経験の差を埋めるための指導や情報共有に苦勞することもありました。しかし栄養士を中心に話し合いを重ね、全員で質を高める努力を続けています。例えば、温冷カートでの提供時に料理が乾燥しないよう、セットするタイミングを調整するなど。未経験の職員とも協力し合い、お互いの得意分野で補いながら業務を進めています。



### 💡 職員の皆さんへメッセージ

#### より良いサービスは、仕事を楽しむことから

私たちの最大のやりがいは、利用者様からの「美味しかった」「きれいだった」というお言葉そのものです。栄養士や介護職員を通じて、その声を聞くたびに嬉しさがこみ上げます。これからもモチベーションを高く維持するために、楽しく仕事をしていきましょう。職場が和やかであれば、サービスの向上にもつながるはずです。何か良いアイデアがあれば、遠慮なく提案してください。できることから、みんなで挑戦していければ嬉しく思います。

