

1) 運営基準について(その3)

【今後の課題】

●全体を通じて

- ①具体的に利用者や家族、ヘルパーが理解できるように文書化し、提示して説明できるようにする
- ②生協内の自己評価を客観化する→ ex)グループ評価法
- ③項目によっては、運営基準は一側面しか表していないので、利用者の立場から考えた基準を共有化していく
- ④経年的な自己評価を継続していく

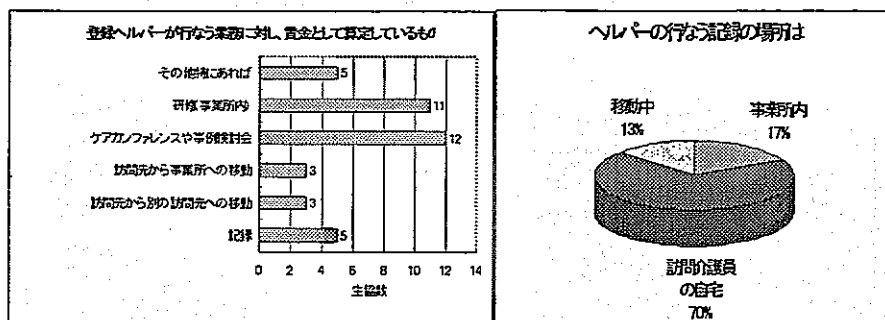
●個別の項目

- ①訪問介護のあり方や質に関する項目
 - ・「基本取り扱い方針」や「訪問介護計画」
 - 関連項目も含めて、事業所としての取り組みが必要
- ②訪問介護の提供過程での状況・倫理に関する項目
 - ・「管理者及びサービス提供責任者の責務」や「事故発生時の対応」→事業所としての取り組み、事例の検討
- ③訪問介護を支えるシステムや関連業務に関する項目
 - ・「記録整備」など → 質を向上させていく

13

2) 労働環境整備と資質向上について(その1)

(N=19)



14

2) 労働環境整備と資質向上について(その2)

労働環境整備と資質向上のための配慮

①能力開発

●資質向上

- ・習熟評価表の作成と、その結果にもとづく個別、グループ対応

●情報提供

- ・毎週FAX使用
- 研修の促進
- ・参加費や交通費の支援

②雇用上の配慮

- ・社会保険適用
- ・報奨金など

③衛生上の配慮

- ・消毒薬配布、
- ・予防衣などの貸与

項 目	生 格 数	19生 協 中
サービス提供責任者やリーダー的役割を担うホームヘルパーによる相談や指導ができる様配慮している	17	89%
登録ヘルパー同士の自主的な集まり(互助会や交流会など)を支援している	9	47%
登録ヘルパー同士が事業所で記録を記入したりしている際に、情報交換や話しが出来やすいように配慮している。	11	58%
ケアカンファレンスや事例検討会に参加できる様に、訪問時間の調整などを行なっている	9	47%
事業所内での研修プログラムを作成するなどし、定期的の実施している	16	84%
外部の研修に関する情報提供を行なっている	16	84%
外部の研修に参加する場合、参加費などを支援している	6	32%

15

3) チームケアと情報の共有について(その1)

【事例検討会やケース会議の現状】

- 事例検討会 月1回～年2回
- ケース会議 週1回～月1回、随時または定期

【事例検討会やケース会議の課題】

- ①利用者・家族の参加を得る
- ②スタッフ全員参加の工夫(曜日、時間帯)
- ③情報共有の要と位置づけ、ケア体制の向上につなげる

16

3) チームケアと情報の共有について(その2)

【直行直帰型の情報共有の課題】

- ①記録の整備・共有、報告書提出の迅速化
- ②利用者に関わるヘルパー間でのケース会議開催
- ③「携帯ヘルパー掲示板」の開設
- ④いつでもすぐに相談しあえる事業所の雰囲気づくり
- ⑤利用者宅の「連絡ノート」の活用

17

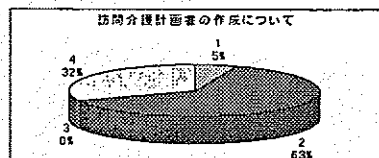
3) チームケアと情報の共有について(その3)

【チームケアの課題】

- ①チームの要のサービス提供責任者による利用者情報把握
- ②関係機関(特に訪問看護)との合同ケース会議の開催
- ③短時間でも、定期的なチームミーティングの開催
- ④担当ヘルパー同士が悩みやプラス面を共有できるような、
ケース会議時の配慮
- ⑤チームケアには、記録やケース会議が不可欠との認識で
ヘルパーの好意に頼るのではなく、賃金面で保障

18

4) サービス提供責任者の役割について(その1)



- 1 : 大いに出来ている
- 2 : やや出来ている
- 3 : やや出来ていない
- 4 : ほとんど出来ていない

(N=19)

【訪問介護計画における担当ヘルパーと協働できない理由】

①訪問介護計画作成のための相談・情報交換ができない

- ・ヘルパー／事務所に来ない。電話での対応が多い。
- ・サービス提供責任者が不足しているため、日常のヘルプサービスに時間を費やす。→情報は得るが、話し合う時間がない。

②ヘルパー／訪問介護計画作成に関わる認識がない。

19

4) サービス提供責任者の役割について(その2)

【訪問介護計画作成で困っていること】

①ケアマネジャーから居宅サービス計画書や情報が得られない

※他の事業所に所属している場合は、特に困難である

②ケアマネジャーからの情報提供・1回の訪問では困難

※ヘルパーが訪問し始めてからの情報提供が大切である。

→2～3ヶ月サービス実施後、担当ヘルパーからタイムリーに情報を得て作成

③サービス提供責任者／時間的余裕がない。研修が不十分で力量が備わっていない。

④ヘルパー／利用者のニーズやヘルパーの予定などにより、サービス提供自体が困難になる

⑤利用者の状況やニーズ把握、実際に関わること、実現が困難

⑥作成後のモニタリング・修正が困難

⑦様式を検討している

20

4) サービス提供責任者の役割について(その3)

【サービス提供責任者の研修での工夫・要望】

①外部研修

- ・サービス提供責任者が交代で参加できるようにフォローしている。
 - ・公的機関などが実施する研修への参加を支援している
 - ・情報入手が困難、適切な研修(距離・内容の面から)がない。
- ※1級研修の受講者が内部研修を実施するが、共有は困難である。

②内部研修・取り組み

- ・複数の事業所に所属するサービス提供責任者の水準を一定に保つ(定期的に共通の会議・事例検討会などを実施)。
 - ・職務分掌と研修計画を決め、本部事務局による研修に参加している。
- ※日本生協連への要望
- 東京や大阪の2カ所ぐらいで継続的な研修を開催してほしい。

21

4) サービス提供責任者の役割について(その4)

～その課題～

【サービス提供責任者としての業務ができる システムづくりの必要性】

①ケアマネジャー(他の事業所所属の場合はとくに)

- ・利用者の立場から、居宅サービス計画を適切に作成する地域的取り組み
- ・実際に連携をとっていくための時間や手段の確保

②サービス提供責任者としての力を養っていく

- ・参加できて意味のある研修の必要性
- ・外部研修 → 内部での共有化
- ・ヘルパーと訪問介護計画(情報提供やモニタリングの意義)全ての段階で協働していくことの意義を共有化し、実践できるようにする

※時間的余裕を保障するには、各事業所としても努力する必要がある。
社会的な課題として認識される→社会的評価を得ていことが求められる。

22

5) 苦情の概要と対応・結果について(その1)

【利用者からの苦情】

- ①汚された、壊された、物がなくなるという苦情
(事実確認がとれない、誤解である、物盗られ妄想などの可能性がある場合もある)
- ②無理な要望を断る態度に不満
- ③訪問時間が守られない
- ④事業所として提供できるサービスについて、ヘルパーが説明できず

23

5) 苦情の概要と対応・結果について(その2)

【家族からの苦情】

- ①予定のヘルパーが来なかった
- ②利用者本人と家族、家族同士の要望にズレ
- ③急変時の対応ができなかった
- ④言葉使いに配慮が足りなかった
- ⑤無理な要望を断る態度

24

5) 苦情の概要と対応・結果について(その3)～その課題～

①適切・迅速・誠意ある対応

苦情に対して、迅速で誠意ある適切な対応によって、ヘルパー交代やヘルパー教育を約束することで、継続してサービスの提供を行うことができる場合もあるが、対応を誤って、契約解除につながる場合もある。逆に、適切な対応があれば、かえって利用者・家族の事業所に対する信頼を強める場合もある。

②ヘルパーの専門性を育てる教育・訓練

ヘルパーの専門的業務そのものの未熟さ、苦情に対する対応の拙さなどについて、事業所としてヘルパー教育や訓練を保障することが不可欠である。

③不平・不満→苦情は、要望・ニーズに繋がる

・不平・不満(愚痴)を苦情にしないための予防的対応が必要。

・利用者・家族の積極的な自己表現ととらえることが重要である。それは要望やニーズの反映でもある。ヘルパーが利用者・家族の希望をかなえるための訪問介護計画へのきっかけとなる。

25

6) 事故の概要と対応・結果について(その1)

【利用者・家族の場合(概要と対応・結果)】

①ヘルパーが目を離した時の危険性を予測する必要性

②移動介助、移乗介助、タクシー乗降中に留意する必要性

③状況をふまえた声かけの必要性

2階にいた利用者に、業務の終了を階下から告げたところ、利用者が降りてこようとし転落。→家族は受診不要と言ったが、ヘルパーは所長に連絡したうえで救急搬送となった。→階下からではなく、利用者のもとへ行って声かけをすべきであるとの教訓を残した。

④急変時の対応に留意する必要性

家事援助中、利用者が気分不良を訴え、家族と事業所に連絡しておいたが、夕方家族が帰宅すると既に死亡していた。→ヘルパーは家族の緊急連絡先や事業所に連絡しておいたという点では誤りはない。(★受診させる必要はなかったか?)

26

6) 事故の概要と対応・結果について(その2)

【利用者・家族の場合(総括)】

※利用者の心身に危険性がある状況(①②③)

利用者の心身状況をふまえ、危険を回避するための、予防的な対応が重要。→事故事例の蓄積と判断力の学習

※心身状況に変化がある場合(④)

生命に関わることもあり、見逃すことなく、救急対応の要否の判断が求められる。その際、家族、事業所、かかりつけ医への連絡や相談のうえ対応をする必要がある場合と、即対応が求められる場合があり、その場合、ヘルパーの判断がいっそう重要。→緊急対応の研修

6) 事故の概要と対応・結果について(その3)

【ヘルパーの場合(概要と対応・結果)】

①介護中の事故(靴を履かせる、入浴介助で足腰を痛めるなど)

→労災扱い

②介護中の感染(疥癬など)

→保健所の指導を受けながら感染ルートを解明(利用者の人権に留意しながら、利用者の衛生管理を徹底)するとともに、ヘルパーは感染症も対象となる傷害保険に加入。

③利用者からの危害(利用者に叩かれ目を負傷するなど)

→利用者・家族と話し合った。労災扱い。

④通勤途中の事故(交通事故、自損事故など)

→業務上、移動の機会が多く注意を要す。労災扱い。

6) 事故の概要と対応・結果について(その4)

【ヘルパーの場合(総括)】

※介護上、心身や健康を害するおそれのある場合(①②)

ホームヘルプ業務に安全に従事できるために、予防的な対応とともに、感染やボディメカニクスなどに関する再学習や訓練が必要。

※利用者の尊厳や秘密に関わる場合(②③)

利用者・家族との十分な話し合いをしながら、適切な再発予防や事故対策の措置をとることが必要。

※業務上、通勤途中など事故や危険の可能性ある職業特性

予防対策を重視しながら、利用者・家族・ヘルパーそれぞれに対する事後の補償や対応のルールなどを、事業所として制度的に確立しておくことが重要。

29

3. 居宅介護支援事業について

1) 利用者参加の工夫

①利用者とともにプラン作成

②具体的なイメージを持ってもらうため、

希望のサービス事業所を見学しながらプラン作成

③初期段階は利用者主導のプラン作成とし、

必要と思われるサービスは信頼関係形成とともに提案

④定期的に家庭訪問し、直接面接して希望を聞く。

⑤利用者とは何気ない会話の中からアセスメントする。

⑥利用者・家族が検討できるような情報提供

⑦合い言葉は、諦めていた希望を語ってもらい、

「ケアプランではなく、『夢プラン』を作ろう！」

30

2) ケアプラン～柔軟な見直しの工夫

- ①いつでも見直しができることを、頻繁に案内
- ②定期&随時の家庭訪問&電話訪問で
こまめにニーズの把握に努めている
- ③他の事業者との情報交換や連絡会を重視
- ④アセスメント方式にとらわれず、気づきを重視
- ⑤一緒に見学するなど、フットワークのよい対応

31

3) モニタリングの工夫

- ①新規サービスの場合は、1週間以内に様子確認
- ②件数が多く、家庭訪問とアンケートの組み合わせ
- ③緊急度の高い方から優先順位をつけている
- ④必要があれば、何回でも訪問している
- ⑤ヘルパーによる状況把握
- ⑥ヘルパーや他の事業者の訪問時に合わせて
家庭訪問時にミニカンファレンス
- ⑦モニタリング用紙の活用
- ⑧ふだんからこまめなコミュニケーションを重視

32