

堺市訪問介護事業者サービス提供責任者基礎研修

サービス内容の管理と訪問介護員への 助言・指導方法

1. ケアを行うためのアセスメント

①アセスメントの重要性

- ・利用者の言葉の裏にある「何を求めているか」「何を望んでいるのか」を探る
- ・そのためにはあらゆる角度から情報を収集、分析する
- ・その結果、根拠のある援助が出来る

②アセスメントの視点

- ・「残存能力」だけでなく「**潜在能力**」にも注目



利用者が望んでいる生活の実現には必要不可欠

1. ケアを行うためのアセスメント

実際にケアを行うためにはアセスメントが重要です。

アセスメントとは、利用者の介護生活の状況把握および解決すべき課題（ニーズ）の抽出の事です。

①アセスメントの重要性

根拠のある援助というのは、「その利用者にとってなぜその援助が必要なのか」が明確であるということです。

②アセスメントの視点

【事例】

利用者が急に体調をくずし、歩けなくなってしまいました。その方はベッドで寝るのが嫌でお布団で寝ておられます。介助をする側にとっては、ベッドでのほうが簡単ですし、ポータブルトイレを利用してもらう方が良いので提案しましたが、どうしても嫌とのことでした。

布団からの立ち上がりがなかなか出来ず、ヘルパーも腰痛を訴えるようになってきました。据え置きの手すりも設置できず、検討した結果、「椅子を使って上手く立つ事ができないか」と試みる事にしました。手の置く場所や足の出し方など利用者に細かく誘導した結果、上手に立ち上がる事ができました。

今までは「動けない、立てない」と本人の訴えを尊重していましたが、挑戦してみると出来ることもあるのだと実感しました。出来ないと言っている人も、きっと潜在している能力があると思うので、上手く引き出してみる事も、利用者が望んでいる暮らしを実現するために必要なことではないでしょうか。

この利用者は、今もベッドではなく布団で寝ておられ、トイレに行く事が出来きており、大変喜んでいます。

③アセスメントのタイミング

- ・ケアマネジャーからの新規利用者紹介時
- ・サービス担当者会議
- ・事前訪問時
- ・契約書締結時
- ・（初回）訪問時 等

④アセスメントの内容

例えば…

- ・排泄介助：バケツ、下用タオルの準備、給水排水の場所、汚れたオムツの処理場所 等
- ・調理援助：好みの料理、嫌いな料理、1 回に食べる量、味付け 等

③アセスメントのタイミング

- ・ケアマネジャーからの新規利用者紹介時⇒この時点で、ある程度の内容が把握できると思います。
- ・サービス担当者会議⇒ケアマネジャーからもらった情報で不足している部分をアセスメントしてください。
- ・事前訪問時・契約時⇒利用者にサービス内容などを確認してもらってください。
- ・初回訪問時等⇒訪問やサービスを行いながら確認していきます。

④アセスメントの内容

ADL（日常生活動作）やIADL（手段的日常生活動作）のアセスメントの事ではなく、ここでのアセスメントはサービス提供時の動線や、必要な物品の場所、屋内の間取りなどの事です。

例えば…

- ・排泄介助であれば、「排泄介助に必要な物（バケツ、下用タオルやボトル）の準備、給水排水の場所、汚れたオムツの処理の方法や場所」などです。
- ・調理であれば、「好みの料理、嫌いな料理、1 回に食べる量、味付け」などです。

このような事もアセスメントしておかなければ、サービスがスムーズに行えません。

初めて訪問介護を利用をする利用者は、何が必要かということも分からないので、サービス開始前に必要な物などを伝え、用意してもらうと良いでしょう。

2. ヘルパーへのオリエンテーション

①派遣ヘルパーの決定

- ・登録ヘルパーはほとんどが直行直帰
- ・移動手段がバイク、自転車、自動車と様々、駐車スペース等の状況
- ・家庭環境（小さい子供など）も様々



ヘルパーのアセスメントに即した派遣調整が必要

※ただし、ヘルパーの力量の違いで、サービス提供内容に不均衡が生じないような工夫も必要

②派遣ヘルパーへの申し送り

- ・指示、伝達の方法として、
 - 口頭
 - 訪問介護計画書（手順書）
 - 同行訪問

※サービス提供責任者の責務

訪問介護員に対し、具体的な援助方法及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること

2. ヘルパーへのオリエンテーション

①派遣するヘルパーの決定

- ・登録ヘルパーはほとんどが直行直帰
- ・移動手段がバイク、自転車、自動車と様々です。

訪問先の駐車スペースの有無も、担当ヘルパーを決定する条件の一つになります。現在はオートロックのマンションなどが増えており、駐車場確保にも苦労されることかと思えます。

- ・家庭環境なども様々で、小さい子供がいる家庭などは時間も限られます。

サービス内容やヘルパーの性格などによって、向き、不向きもあると思います。

「丁寧だが時間がかかる」、「調理は苦手だが、掃除は得意」など、**アセスメントに沿ったヘルパーの派遣調整**が必要になってきます。

※ヘルパーの違いで、サービス提供の内容に不均衡が生じないように考えることも必要です。

同じ1時間のサービスで、「調理・掃除・洗濯」が出来る人と、「掃除・洗濯」しかできない人が同じ利用者のサービスに入るのは難しいと考えられます。

事業所としても、どのヘルパーが訪問しても同じサービスを提供できるようにするという事は、派遣調整がスムーズにできるので効率上がるのではないのでしょうか。

難しいことかと思いますが、ヘルパーを育てていくこともサービス提供責任者の仕事の一つですので、ぜひ頑張ってくださいたいです。

- ・担当ヘルパーが決定すると

②サービスの申し送りを行います。

※サービス提供責任者の責務として「訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達すること」とあります。

- ・指示、伝達方法としては、

口頭➢訪問介護計画書と手順書➢同行訪問などがあります。

サービス利用前には、ヘルパーにサービス内容をしっかり説明するかと思いますが、アセスメントを行った上で訪問介護の援助目標があり、その目標を達成するためにサービスがある事をしっかり説明しないとダメです。そうしなければ、決まった内容だけをやる「お手伝いさん」で終わってしまうことになります。

③同行訪問のメリット

- ・利用者宅での援助内容を実際の場面で詳細に指示することが出来る
 - ・利用者の生活状況を実際の生活場面で把握、理解することが出来る
 - ・介護計画書のモニタリングが出来る
- ↑
- ・新規利用者の初回訪問に限らず、援助内容が変更される場合でも行うのが望ましい
 - ・利用者又は家族と、ヘルパー相互で援助内容の確認をし合うこと
- ↓
- ・確認後の援助がスムーズに行われる
 - ・結果、利用者及び家族が安心して援助が受けられる
 - ・ヘルパーも不安なくサービス提供が出来る

※注意

すでに家族が介護されていて介護方法が決まっている場合、家族の介護方法を受容する場合も考えられる。信頼関係を築くことが出来れば、アドバイスを…

③同行訪問のメリット

- ・利用者宅での援助内容を実際の場面で詳細に指示することができる。
- ・援助内容というのは、サービス提供責任者の責務にもありますが、サービスの内容だけでなく目標を踏まえた内容になります。
- ・利用者の生活状況を実際の生活場面で把握、理解することができる。
- ・介護計画のモニタリングができる。

これらは、新規利用者の初回訪問だけでなく援助内容が変更される場合も行うこと事、

留意点については、利用者または家族とヘルパー相互で確認しあう事で、

- ・確認後の援助がスムーズに行われる。
- ・結果、利用者や家族も安心して援助が受けられる。
- ・ヘルパーも不安なくサービス提供ができるようになります。

※注意点として すでに家族が介護されていて介護方法が決まっている場合などは、しばらくは家族の介護方法を受容する場合もあります。信頼関係を築くことができたならアドバイスをしつつ、介護方法を見直してもらうと良いでしょう。最初から「こんな方法ではダメですよ」などと言うと、利用者家族との関係が悪くなることもあります。

3. ヘルパーへのモニタリング

①業務の実施状況確認

- ・訪問を終えたヘルパーに対し、業務の実施状況を確認する
 - ⇒特に困難と思われるケースに入った、経験が浅いヘルパーなどは念入りに確認する
 - ⇒こまめなコミュニケーションにより、専門職としての自覚が生まれる
- ・サービスが計画通り行えているのか・変更すべき事はなかったのか確認する

3. ヘルパーへのモニタリング

①業務の実施状況確認

・訪問を終えたヘルパーに対し、業務の実施状況を確認しましょう。

→特に困難と思われるケースに訪問した時や、経験が浅いヘルパーなどは念入りに確認する。

→こまめなコミュニケーションにより、うまく出来なかったことや不安に思っている事をよく聞き、アドバイスすることによって、専門職としての自覚が持てるように導くことが大切です。

・「サービスが計画通り実施できているか」、「利用者の身体状況に変化はないか」、「新たなニーズはないか」の確認をします
ヘルパーに「何かあったら報告して下さい」と言っても、報告してくれるヘルパーは限られます。報告してくれるヘルパーはそれほど心配はないですが、報告してくれないヘルパーには、積極的に声をかけるようにしてください。報告がないからサービスが上手く出来ている訳ではないので、声をかけて聞いてみると色々と話してくれることもあります。聞き方も「どう？何かない？」という聞き方をしてしまうと「特に何もありません」というような返事になりがちです。「〇〇さん歩行はどんな感じ？」や、「食事の量は？メニューはどうしてる？」など具体的に質問すると、その返答でヘルパーが利用者をどのような目線で見ているのか、どのような所に気をつけてサービスを行っているのかが分かります。

サービス提供責任者は、ヘルパーが行う事を「知らない」では済まされないで、それを「知る事（管理する事）」が大切です。所属の事業所ではどのようにヘルパーとコミュニケーションをとっていますか。「食事やお酒を飲みに行く機会を作って」、「訪問が終わったら事務所に来たらう」、「電話をかけてもらう」、どんな工夫をされていますか。特定事業所加算をとっている事業所では、毎回の報告のやりとりがあるかと思いますが、特定事業所加算をとっていない事業所では、用事が無い限りヘルパーが事務所には来てくれないということはないですか。ヘルパーの予定表を1週間単位にして、1週間に1回は事務所に来たらうようにし、その時にヘルパーから話を聞くという方法もあります。

②サービス提供責任者の取り組みの強化（スタッフの定着に向けて）

- ・ヘルパーの能力・希望に応じた仕事の割り振り
- ・利用者の状況に関する情報伝達
- ・公平な評価
- ・勉強会や研修の開催
- ・ヘルパーの健康管理
- ・具体的な援助目標等の指示
- ・同行訪問等による仕事ぶりの把握
- ・悩みや心配事の受け止め
- ・急な休みへの対応
- ・問題事例の吸い上げ・共有

②サービス提供責任者の取り組みの強化（スタッフの定着に向けて）

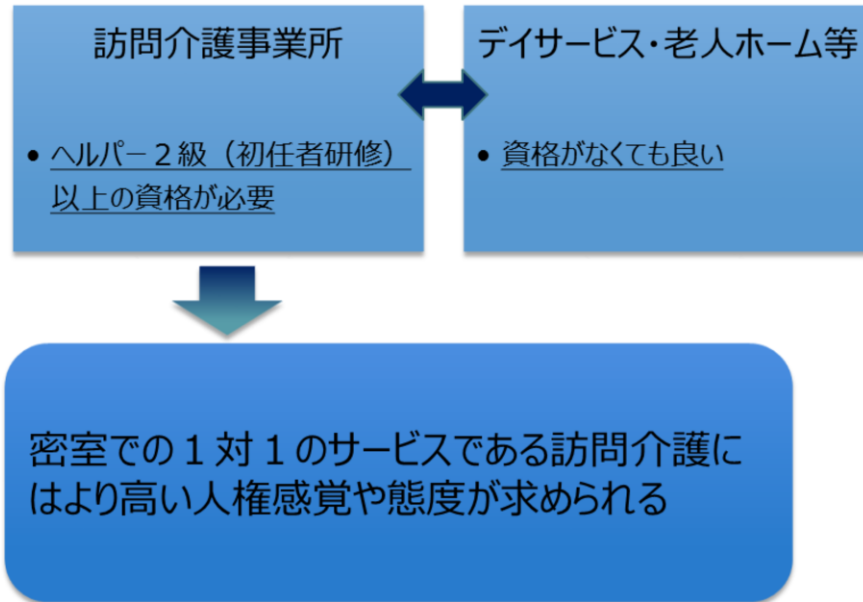
- ・ヘルパーの能力・希望に応じた仕事の割り振り
- ・利用者の状況に関する情報伝達
- ・公平な評価
- ・勉強会や研修の開催
- ・ヘルパーの健康管理
- ・具体的な援助目標などの指示⇒ヘルパーには訪問する前に必ず計画書などを確認してもらい、援助目標など理解してもらうようにしてください。
- ・同行訪問などによる仕事ぶりの把握⇒定期的に同行されているかと思いますが、同行するとヘルパーや利用者の様子が良く分かるので重要な業務です。
- ・悩みや心配事の受け止め⇒事業所を相談しやすい雰囲気にする事も大切です。
- ・急な休みへの対応⇒休暇の対応が出来る・出来ないで、定着率が違ってくるのではないかと思います。困っている時に対応してくれると嬉しいものです。
- ・問題事例の吸い上げと共有⇒どの事業所も困難なケースがあるかと思いますが、大変な事を共有する事で気持ちが楽になることもあります。

このような取り組みが充実していると、ヘルパーの定着志向が強くなるかと思いますが、初回の同行訪問などもヘルパーが納得するまで行うことで、そのような丁寧な対応してくれる事業所には安心して勤める事ができると思われるのではないのでしょうか。

・ヘルパーからの言葉を待っていてもなかなか話してくれないので こちらから事務所に来た時や、電話がかかってきた時など 積極的に話かけるように心がけましょう。

このような事を続けることで、離職を減少させる効果が期待できるのではないかと考えます。

○介護保険制度では…



○介護保険制度では

訪問介護員は、ヘルパー 2 級以上や初任者研修修了者の資格がなければサービス提供が出来ません。

一方、デイサービスや老人ホームなどでは 資格がなくても介護職員として勤務することが可能です。

密室で 1 対 1 でサービス提供する訪問介護員には、より高い人権感覚や態度が求められているという事です。

このようなプロフェッショナルな仕事をしているので、ヘルパーには自信をもってもらおうとともに、それだけ重要な仕事であると自覚してもらおうことが大事です。

4. 訪問介護記録

・記録（訪問記録）の意義・目的

- 1) 「証拠」としての記録
- 2) 「連続・継続した専門サービス」としての記録
- 3) 同職種との連携・チームケアを遂行する為の記録
- 4) 他職種・他事業所と連携する為の記録

4. 訪問介護記録

・記録、訪問記録（サービス提供記録）の意義、目的とは

1)「証拠」としての記録

介護サービスは、「証拠」が残らない業務と言えます。介護保険など制度下のサービスの立場、法令遵守の視点からも証拠として残しておく事は大切です。

万が一にも事故等が発生した場合、どのような対応をしたのか等の説明責任を果たすための証拠材料にもなります。

例えば、ヘルパーがオムツ交換をした後に帰宅し、利用者が間もなく排泄したとします。記録を残しておかなければ、介護者はヘルパーがオムツの交換もしてくれていないと思うかもしれません。

2)「連続・継続した専門サービス」としての記録

訪問介護は、サービスが必要な時間帯に訪問しサービスを提供します。ヘルパーの居ない時間や、次回訪問し提供するサービスと連続・継続したものでないと、利用者が円滑に生活できないのではないのでしょうか。**介護経過をたどる専門サービス**として記録は不可欠です。

3) 同職種との連携・チームケアを遂行する為の記録

ヘルパー同士や、サービス提供責任者との申し送り、報告・連絡・相談に役立ちます。「どこまでサービスをしたので、次回はここからして欲しい」、「こういう事があったので、気をつけて欲しい」ということを前回のヘルパーが記入してくれていると、次のサービス提供がスムーズに行えます。

4) 他職種・他事業所との連携

チームケアとして、ケアマネジャーや訪問看護、訪問リハビリ、往診医などに記録を読んでもらうことで、他職種が状況を把握するための一助となり、訪問介護として他職種から必要な指導・助言をもらえる機会にも結びつきます。

訪問リハビリの先生が、「ベットからの移動が以前より時間がかかるようになってきている」という記録を見たら リハビリの時にそこを重点的に見てくれるだろうし、「排便が4日ないようです」という記録を見たら、訪問看護師が「便秘の薬が必要かも」と思うでしょう。専門的な目で見てもらえることはヘルパーとしても安心につながります。

記録の記入方法、書式などは事業所によって様々ですし、他事業所の記録を見れない場合もあるので連絡ノートは1冊用意すれば、他事業所や他職種、家族も見ることができるので、記入する時間は必要となりますが、本人の様子や体調の変化などが分かります。

他職種との連携が条件となっている加算もあり、これからは連携が大切になってくると考えられます。

5. 記録のポイント

- 1) 訪問介護計画書に沿ったサービス内容となっているか
- 2) 自立支援やリスクマネジメントの視点
- 3) 「共感」の姿勢
- 4) モニタリングやアセスメント

5. 記録のポイント

1) 訪問介護計画に沿ったサービス内容

実施したか実施しなかったかをチェックできるように項目を設定する。出来なかった事は、なぜ出来なかったかを簡潔・明瞭に書いてもらう。

《記入例》

ご本人「今日は体調が悪く体が痛む」とのこと。血圧・体温は普段と変わりありませんでしたが、体調が良くないようなので、入浴を控えました。

⇒このように計画に盛り込まれている入浴をなぜしなかったのか、できなかったのかを記入してもらうことが必要です。

2) 自立支援やリスクマネジメントの視点

利用者が「できるようになりたいこと」について書いてもらうことで、自立支援を実践していることが明確になります。

《記入例》

転倒に気を付けながら歩行を見守り、付き添いました。という風にどのような事に気を付けてサービス提供したかを記入してもらう事も大切です。

3) 「共感」の姿勢

サービス業として利用者・家族の満足度を保ち、向上している事が望まれます。記入を終えた後で、利用者や家族が読まれた時の事も考えた内容になっているか、読み直し振り返ってください。

《記入例》

「失禁されていたので対応しました」よりも「排尿が上手くできなかったようで、下着の交換を手伝っています」の方が家族も傷つかずに済むのではないのでしょうか。

「家族の文句を言っていました」などは、本当の事であっても記録には残さない方がよいのではないのでしょうか。書き終えたら読み直し、振り返るようにしてもらいましょう。

4) モニタリングやアセスメント

介護過程などを効率よくスムーズに展開するため、次のような視点を持ち、記録簿を活用してください→利用者の状況把握が出来るように必要な事を書いてもらいましょう。

モニタリングの視点で、計画の作成に必要な事を書いてもらう。利用者の状況をよく把握しているヘルパーなので、モニタリングやアセスメントなどの視点で記録してもらう事は、ヘルパーに必要な気づきや観察力などを養う機会にもなります。

以上のような事に気を付けながら記録をしていく訳ですが、5W1Hを基本に利用者の感情や、そのようになった根拠なども記入してもらいたいです。

支援の目標を確認し、サービスを行ってもらう事はもちろんの事、記録簿の記入の仕方などを研修している事業所もあるようです。ヘルパーには記録の意味や目的などを理解してもらうようにしてください。

訪問介護記録 記入例

<訪問記録>

①利用者様氏名：〇〇 〇〇

担当ホームヘルパー：〇〇 〇〇

②訪問日時：平成 28年 11月 11日

③入室時刻：14時 00分

退室時刻：17時 00分

④サービス内容

☒体温確認

36.4℃

☒買い物

（預かり金 1000円：購入額 840円：おつり 160円）

（購入品：石鹸・洗濯用洗剤・トイレトペーパー）

（購入場所：〇〇ドラッグストア）

☒食事・調理

（ごはん 味噌汁 肉じゃが 焼きなす）

☒掃除

（場所：トイレ お風呂 洗面所）

☐洗濯

☐移動介助

☐食事介助

☐水分補給

☐排泄介助

（回数 回）

☐入浴介助

☐着替え介助

☐自立生活支援のための見守り援助

⑤【特記事項】

食事の際に、笑顔で「おいしい」とおっしゃって、残さず食べて

くださいました。

排泄に移動する際、転倒に気をつけて付き添いました。

⑥利用者様確認印

担当サービス提供責任者確認サイン

【訪問介護記録記入例】

このような記録様式を使われている事業所が多いかと思います。

☐に✓を記入する書式ですが、特記事項の記入方法に頭を悩ますヘルパーが多いようです。

特記事項には、

・ケアや対処した事だけを書くのではなく、なぜその対処が必要になったかを記入する。

・利用者の出来た事を記入する。

利用者の出来た事を書く事によって、自立支援としてのサービスをきちんと実施していることが明確になります。

・何に気を付けてケアしたかを記入

気を付けて行ったことを記入することによって、それを見た家族にも安心感を与える事ができます。

【さいごに】

- ホームヘルパーはその人が望む自宅での生活を実現するため、家族だけでは補えないところを応援する人。
- 福祉に携わる者の中では究極のオーダーメイドサービスではないでしょうか。
- ヘルパーステーションはその人が在宅でおられる限り家族と共に支え、思いに寄り添えることが出来るよう支援していけたらと思っています。