平成29年5月15日

**平成28年度　社会福祉法人　みなみ**

**江戸川ケアセンター訪問介護事業報告書**

　　報告者　山中佳子

**＜運営目標＞**

**１、地域で信頼され安心感のある訪問事業所を目指す。**

**・**必要時に援助の見直し、ケアマネジャーに相談と提案を行い、過不足のない支援援助が行えた。

**・**新しいサービス提供責任者が入ったが、男性だったこと等あり、受け入れてもらうことが難しく、訪問介護員の増員や利用率を上げることが出来なかった。

**・**実力のある登録ヘルパーを1名常勤訪問介護員にし、サービス提供責任者のフォローと他の登録ヘルパーの相談役として動いてもらい、支援や援助は過不足なく行えた。

**・**ご利用者様の状態・希望を踏まえ、訪問介護員を選び、適材適所を行った結果、クレーム無く感謝のお言葉をもらうことができた。

**・**援助・支援に自信が無い訪問介護員には、何度も同行を行い指導。不安なく援助・支援が行えた。

**２、信頼され、満足いただける援助実践を目指す。**

**・**訪問介護員がいつでもご利用者ファイルが見られるようにし、援助の目的や支援ポイントが理解できるようにした結果、ご利用者様からご満足のお声を多く聞かれた。

**・**サービス提供責任者をなかなか受け入れてもらえなかったことと、仕事に不慣れな部分もあり、アセスメントやモニタリングが進まず、更新が滞っていたことが年度末で発覚、現在その修正を行っている。また4月からサービス提供責任者が変わったので、今後は滞りなく進められるよう指導中。

**・**必要に合わせてご利用者様宅に連絡ノートを置き、他事業所との連携に努め、現在ご利用者様やご家族からは信頼を得ている。

**・**訪問時はご利用者様だけではなく、ご家族の声にも耳を傾け、コミュニケーションを図り、環境把握に努め、他事業所やご家族とも連携ができるようつとめた。

**・**江戸川ケアセンターで施設内研修を数多く行ったが、参加する登録ヘルパーは少なく、いつも決まったメンバーだった。学ぶ場の作り方や、どうしたら参加し学んでもらえるのかが課題として残った。

**・**訪問介護員への個別指導は随時行えたが、訪問介護員の高齢化があり、なかなか伝わらない状態だった。今後も継続して個別指導が必要。

**・**訪問介護員に「考え・おもう力」をつけてもらうために、コミュニケーションがとれる環境作りを行う予定だったが、サービス提供責任者との良い関係が作りがなかなか出来ず、今後の宿題となった。

**＜訪問介護員の心得＞**

**・**自ら学ぶという意識持たせられなかったので、今後の課題として残った。

**・**笑顔での対応・声掛け・傾聴・共感は出来ているが、受容が弱いのが分かった。

**・**言葉使いや所作に関しては、ご利用者様に合わせて意識して行っていた。

**・**まだ記録の記入ミスがあり、報連相も遅い場合があるため、今年度も継続して指導をしていく。

**・**訪問介護員の高齢化もあり、広い視野がなかなか持てず、拘りや偏見に偏りやすい傾向があった。

**・**訪問時の身なりに関しては、訪問介護員の意識は高く、訪問介護員に関しては問題は無かった。

**・**笑顔で挨拶・対応はできていて、プライベートで何かあっても援助に影響を出さずに行えていた。

**・**訪問時間や指示は守られていたが、報連相は遅れがちだったので、指導は継続。

**・**個人情報保護や提出物の期日は守られていた。

**・**お互い様精神については、個々で違いがあった。

**＜総評＞**

江戸川ケアセンター初の男性サービス提供責任者だったが、なかなか受け入れてもらえず不評が多く、その結果、新規獲得にも影響が出た。他部署の応援もあり一時は新規がきたが、新規の波は続かなかった。

登録ヘルパーが現在６名、内60歳以上が4名、50代中頃が1名、40代後半が1名、常勤ヘルパー(40代初め)が1名となっていて、身体介護中心や朝・夕の依頼がきても受けることができず、お断りをしなければならないケースもあった。

29年4月から女性のサービス提供責任者に代わり、課題として残った問題を解決しつつ、新規利用者の獲得と登録ヘルパーの増員を視野に入れ、29年度は動いていく。