

## テーマ 『みんなで話そう、サ責の“困った”』 議事録

### 《サブテーマ》 ①ヘルパー対応で困った

＜こんな困った事例＞	＜なぜ困った？(理由)＞	＜困ったを解決するには？＞
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険外のサービスを利用者が言葉巧みに乗せてヘルパーが行ってしまう。</li> <li>・ヘルパーと利用者との相性が悪く、声掛けをしたら怒られてしまった。</li> <li>・ヘルパーがプランに無い事をしてしまう。</li> <li>・ヘルパーが当日雨で移動が大変だからと安易に休んでしまう。それに対しても強く注意する事が出来ない。</li> <li>・新規ヘルパーが登録に来ない。</li> <li>・介護業界が底辺に見られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険での算定が出来ない。</li> <li>・計画にある事しかサービスを行ってはいけない。</li> <li>・人員不足もあり当日の派遣調整が大変。どのヘルパーでもサービスに入れる訳ではない。ヘルパーのせいで利用者に迷惑が掛かってしまう。ヘルパーに対して強く注意してしまうと辞められてしまう恐れがある。サ責のストレスになる。</li> <li>・ヘルパーの人員不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等でヘルパーへの教育を行うと共に利用者に事業者の意向を理解してもらう。</li> <li>・他のヘルパーに同行をしてもらい、雰囲気(明るさ)や声掛け等を見習ってもらう。</li> <li>・ヘルパーにプラン内容を再度説明する。手順書を確実に手渡しする。サ責が利用者とコミュニケーションを密に取る。他事業者との情報を共有する。</li> <li>・業務としては派遣調整を行うかサ責自身がサービスに入る。ヘルパーに対しては自覚を促す(←自覚を促す全体の研修はないものか？)。登録時に当日の休みは不可と理解してもらう。 ※自覚を促すには利用者あなたの事を待っていたのがっかりされていた等伝えては！</li> <li>・募集期間の延長。広告やホームページの改善。</li> <li>・業界全体で盛り上げていく様に研修や情報の共有に努める。</li> </ul>

《サブテーマ》 ②ケアマネ・ケアプランで困った

＜こんな困った事例＞	＜なぜ困った？(理由)＞	＜困ったを解決するには？＞
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場を把握していないケアプランがくる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供表とサービス時間が違う。</li> <li>・サ責がヘルパーとケアマネの板挟みになってしまう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事細かな現状のタイムスケジュールをケアマネに渡す。</li> </ul>

《サブテーマ》 ③業務が回らなくて困った

＜こんな困った事例＞	＜なぜ困った？(理由)＞	＜困ったを解決するには？＞
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーとしてサービスに入る事が多く、事務所の椅子に座る時間がない。</li> <li>・書類等やる事が多すぎる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネへの報告業務やモニタリングが遅れてしまっている。</li> <li>・人員不足。</li> <li>・利用者からの電話にも出られず、迷惑を掛けてしまっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーの人材確保</li> <li>・利用者やヘルパーの話を聞ける様、サ責は外に出ない体制を作る。</li> </ul>

全 14 グループ中

①ヘルパー対応で困った・・・10 グループ

②ケアマネ・ケアプランで困った・・・2 グループ

③業務が回らなくて困った・・・2 グループ