

今回は社会福祉法人深仁会が運営する「西田山敬樹園ホームヘルパーステーション」にお邪魔してきました。

西田山敬樹園ホームヘルパーステーションでは、介護保険の訪問介護や障害福祉サービスの居宅介護などを

行っており、現在は、ヘルパー28名、責任者5名(管理者含む)、事務員1名の計34名のスタッフがおり、高齢の方、障がいのある方あわせて165名の支援を行っています。

1 支援体制について

利用者への支援にあたっては、初回訪問時には、必ず責任者と担当ヘルパーの2名で訪問を行い、利用者の希望や困りことなどを責任者が丁寧に聞き取り、利用者自身でできること、ヘルパーの支援が必要なことなどをしっかりと聞き取りを行います。その後は、支援に係る計画書や具体的な支援内容に係る作業手順書を作成し、責任者と担当ヘルパーで共有しながら、はじめに利用者が希望したサービス内容と実際のサービス内容に違いが生じないよう心がけています。支援にあたって留意点が多くある利用者の場合は、責任者が複数回同行訪問を行い、利用者やヘルパーの両方が、支援を継続していくにあたって安心できる体制になることから、担当ヘルパーだけで支援を行う形に移行します。

サービス提供は8時から20時までを基本とし、利用者の希望とヘル

パーの皆さんが働ける時間の調整を責任者が行っています。ヘルパーの皆さんは、自宅から利用者の自宅へ直行直帰する場合はほとんどであることから、メールや電話で責任者との連絡を密にしながら支援を行っています。

西田山敬樹園ホームヘルパーステーションでは、研究会・勉強会を兼ねた「全体会議」を毎月行っていますが、ヘルパーの勤務体系は、ご家庭の事情や働ける時間などにより様々であることから、同じ内容の全体会議を月に3、4回開催し、すべてのヘルパーが必ず月に1回は全体会議に参加できるよう工夫をしています。全体会議では連絡・周知事項を伝えるほか、支援上のリスクマネジメントの勉強会や、外部講師や深仁会グループ内の栄養士や看護師を招いての勉強会などを行っています。

また、担当ヘルパーは1年ほどで定期的に交代してもらえるように利用者と相談しています。「1人のヘルパーが入り続けることで利用者の安心につながることもありますが、ヘルパーの体調不良などにより支援に入れなくなってしまう時、利用者が困ってしまいます。私たちが『事業所』として依頼を受けたからには、『事業所』として支援を継続していきたいため、『誰が入っても同じことができる形にしたい』という思いを利用者にご理解いただき、定期的なヘルパーの交代をお願いしています」と、管理者の竹田様はお話しされました。

2 ヘルパーへのフォローとやりがいについて

責任者からは、ヘルパーの皆さんに対して、「個人で支援を行っているのではないからね」とつねに伝えるようにしています。ヘルパーは「助けてあげたい」、「自分でもうかしたい」という思いから、時に悩みを抱え込んでしまうこともあります。日々の連絡や会議の場で、責任者が「何か困っていることない?」、「支援しなくてはならないことは私たちが決めるから、自分で抱え込まないで困ったことがあったら言ってね」、「担当の責任者がいなかったら、別の責任者に相談していいから」と話すなど、ヘルパーが支援に専念できるようにフォローし

ながら、相談しやすい雰囲気づくりを行っています。最後に竹田様より次のお話をお伺いしました。

「ヘルパーにとって、感謝の気持ちを利用者から直接言ってもらえることが、何よりもやりがいにつながります。会話の中で、これまで話していただけだったことを話していただけるようになれば、『信頼してもらえた』と感じられて嬉しい気持ちになりますし、雑然とした部屋がちょっとずつきれいになって、『生活しやすくなったよ』と言われると、『がんばって整理してよかった!』と思えます。また、これまでお風呂に入れなかった方に、『きれいになってさっぱりしたよ。ありがとう』と朗らかな表情を見せていただいたり、外出ができなかった方が、『1人で外出できなくなったけど、久しぶりに自分の目で見て買い物楽しくできて、安心して帰ってこられて本当によかった』とおっしゃっていただくことがあります。『今までできなかったことができた』と利用者が思えて、それを実現する手助けをできたことは、何よりもヘルパーのモチベーションのアップにつながり、喜びにつながります。そんな利用者の『できた!』を叶えられるヘルパーの仕事に興味のある方にも、ぜひ、お問合わせいただけますしたら幸いです」



事業所の前にて。竹田管理者の笑顔が素敵です。

〈連絡先〉〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3番21号
社会福祉法人深仁会 西田山敬樹園ホームヘルパーステーション
電話 011-644-6110
FAX 011-644-1028