

## 1. 基本方針

ご利用者の心身の状況や特性を踏まえ、その人の有する機能を把握し、自分らしい生活と安心して生活を営むことができるよう、身体介護及び生活援助サービスの支援をしてきた。

また、その家族の方に対しても、介護援助方法を提供し、家庭介護の一部を担えるよう支援してきた。

## 2. 重点事業項目

### (1) ご利用者のニーズ把握や課題分析

ケアプランに基づき、ステーションに於いてケア会議を持ち、ご利用者の持っているニーズの把握や問題等をご家族の協力を得、早期に分析しサービス提供に繋げてきた。

### (2) ヘルパーとご利用者及び介護者間との連絡ノートの活用

思うように連絡が取りにくいご家族や介護者に対し、連絡ノートを活用することで、コミュニケーションを図ってきた。また、ご利用者の個人ケース記録表を置き、連絡、状況等の把握に努めてきた。

### (3) サービス内容の質の強化と統一

よりきめ細やかなサービスを提供する為、月1回の定例会やミーティングを適宜に開き、サービス内容の確認やどの職員がサービス提供しても同様のサービスを受けられるよう徹底してきたが、確認及び理解不足、連絡ミス等が何件もあり、ご利用者に迷惑をかけたことについては十分反省しなければならない。次年度の課題に挙げ強化を図りたい。

### (4) 各関係機関との連絡調整

特に居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターとの連携を密にし、新しい情報の相互提供を行ってきた。

### (5) 身体障がい者及び知的障がい者（支援費）対象の訪問活動

村との連絡調整を密にし訪問活動を行ってきた。また、ご利用者とのコミュニケーションを図ると共に、そのご家族及び介護者の負担軽減に努め、サービスの提供に心がけ支援してきた。

### (6) 反省点及び課題

- ① 介護技術の問題から、時間内で終われず逆にご利用者に迷惑をかけたこともあるので、提供内容と方法を統一し、考えて行動できるようにする。
- ② 訪問先に忘れものをし、信頼されなければならないのに逆に迷惑をかけたことでは、余裕をもって行動できるようにする。
- ③ 午前と午後の訪問時間を間違えたり、シフト変更を忘れてりする職員がいました。ご利用者に迷惑をかけるしまう観点から、あってはならないことなので、勤務日に再度予定表を確認してから訪問するようにする。
- ④ 訪問先にて、水道がでないので蛇口を開いたままにして置き、迷惑をかけたことがあったため、訪問先帰る際に、サービス提供をした内容を振り返り点検確認してから戻るようにする。

これらの反省点を踏まえ、より良いサービス提供ができるよう、次年度に向け計画し、実施できるようにする。

### 3. 派遣世帯（平成 19 年 3 月 31 日現在）

介護保険	区分	派遣世帯数	区分	派遣世帯数	合計
	寝たきり	7	一人暮らし	6	45 世帯
	老夫婦	7	痴呆	14	
	その他	11			
村委託	支援費	7			7 世帯

### 4. 利用状況

#### (1) 介護保険利用者状況

月	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	身体介護	生活援助	複合	合計	稼働日数	日平均利用数
4	2	7	11	7	2	4	33	288	78	76	442	26	17.0 人
5	2	7	11	7	2	3	32	261	87	76	424	26	16.3 人
6	3	7	10	9	3	3	35	246	110	80	436	26	16.8 人
7	2	9	11	5	5	2	34	249	129	73	451	26	17.3 人
8	2	9	11	5	4	3	34	249	130	81	460	27	17.0 人
9	2	12	10	6	5	3	38	245	120	80	445	26	17.1 人
10	3	11	9	5	6	3	37	270	137	73	480	26	18.5 人
11	3	12	10	5	6	2	38	249	116	74	439	26	16.9 人
12	3	11	8	5	5	3	35	237	90	76	403	26	15.5 人
1	3	9	7	5	4	2	30	243	65	67	375	25	15.0 人
2	2	9	8	3	4	2	28	208	69	73	350	24	14.6 人
3	2	10	8	4	2	2	28	230	111	78	419	27	15.5 人
合 計								2,975	1,242	907	5,124	311	16.5 人

#### (2) 支援費ホームヘルパー訪問利用者状況（村委託）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	月平均利用数
身体介護	14	24	32	35	36	33	34	35	32	28	12	29	344	28.7 人
家事援助	30	28	28	25	27	25	23	22	22	22	17	23	292	24.3 人
合 計	44	52	60	60	63	58	57	57	54	50	29	52	636	53 人

#### (4) 自宅入浴 入浴申請者 13 名

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	1 日平均利用数
入浴回数	71	66	56	74	99	84	98	90	89	79	61	71	938	3.0 人
稼働日数	26	26	26	26	27	26	26	26	26	25	24	27	311	

## 《 評 価 》

計画に沿ってサービス提供に努めて来ましたが、訪問時間の間違い、サービス内容の不徹底、シフトの伝達漏れ等もあり、ご利用者の家族より2件の苦情があった。

原因は、勝手な思い込みや慣れ等によるものと考えられ、今後このようなことがなくなるよう、ミーティング時やその都度話しあいを持ち、確認と周知徹底を行っていきと共に、介護技術についても同様に勉強をして行きたい。

次年度はパンフレットを十分活用し、お試し期間も継続するなど、顧客の確保と満足を目指し、また、誰が行っても同じ質のサービスを提供できるよう統一したものにすため、サービス内容の把握と方法、手順等についても勉強会を実施する。