

介護事業部 ヘルパーセンター 好事例シリーズ⑱

「契約終了の予定だったが、
家族の視点を変える事で
継続に繋がる」

～事例分類～

健康状態 / 理解・行動 / ADL /

家事・IADL / QOL / 介護状況

ヘルパーさんとのかかわりが
どんな変化をもたらしたのか、
読んでみるまも♪



スライド全5枚

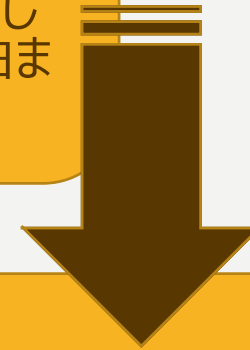
【事例情報】

○90歳代 ○女性 ○介護度 2



【Before】令和3年4月

ご利用者は大正生まれの高齢者で独居。歩行が不自由な為、転倒の恐れあり。ご利用者がおひとりで転倒した際の対応策として、緊急コールで駆け付け、さらにご家族関係者に連絡もしてもらえるとという安心感からナイトケアセンターに利用登録していたが、令和3年4月某日、緊急コール用のペンダントを装着していないときに転倒してしまった。その一件からご家族で相談し、当番制で泊まることとなったため契約終了、と担当ケアマネジャーから告げられた。



【After】令和3年5月

契約終了に向けてご家族での介護体制について電話で伺っていると、男性で且つ高齢である息子達には失禁時の対応や排せつ介助に不安があることがわかった。ナイトケアセンターの緊急コールはご利用者おひとりの転倒時のみならず、排せつ介助での利用や、家族がいても対応できることなどを説明したところ、契約終了が翻った。

追って「排せつ介助に使用する道具の準備をしておくので教えてほしい」と依頼を受け、物品リストと資料同封しすぐに郵送、後日お礼の電話をいただいた。



経過

阻害要因・背景	サービス・ケア内容	サービス提供のねらい
ナイトケアセンターは独居の方が転倒した時しか使えないと思っていた。	契約終了後に展開されるであろう家族介護の準備に向けて、情報提供。	ご家族だけで介護を行おうとする体制に懸念があったので相談に乗っていた。結果、在宅介護に対する情報・想像が不足していることがわかり、補うことができた。
長男妻も介護にかかわっているも、長男およびキーパーソンである次男は男性という現実。	排せつ介助に関する情報提供と排せつ介助のサービス提供。	<ul style="list-style-type: none">・男性であれば女性である母親の排せつ介助は難しいのではと思った。・高齢のご家族の介護軽減とご本人の羞恥心に配慮でき、清潔が保たれることを願った。



事例提出者からのアピールポイント

項目	内容
視点を変えてみる。	ご家族の話をよく傾聴していくと以前と違う必要な支援が見えてきた。私達の中では当たり前な内容でも利用者様やご家族は契約の時の使用目的しかサービスを受けられないと勘違いされている様でした。息子様の安心された様子から、余程不安だった事が伺えた。双方契約継続できて良かったと思いました。
ナイトケアセンターはこんな安否確認もしています。	毎朝、安否確認でご本人にペンダント押していただき、オペレーターと片言の会話していました。

💡事例へのコメント💡

ご家族やご本人の視点に立ったケアや提案ということは普段の業務の中でも非常に大切な部分ですが、ちょっとした忘れがちになる事かと思います。このような考え方の転換による支援の継続という出来事はよりご利用者からの信頼を厚くすることと考えられます。そのことから様々なサービス利用につながるというふくらみも考えられるかと思います。

他部署から見ても改めて、このような視点は必要であると考えさせられる好事例でした。今後も、様々な視点から見たケアを提供していただければと思います。

【札幌市社会福祉協議会 施設福祉部】



私たちと一緒に 働きませんか♪

ヘルパー募集のご案内はこちら！



社会福祉法人札幌市社会福祉協議会
介護事業部

お友達を紹介して
ほしいまも



まもりん