



# スタッフこころえ

平成 27 年度

障害福祉サービス事業所  
介護保険サービス事業所  
(生活保護法対応)

ケアセンター  
**ウィルビー**

## 訓 示

継続してスタッフとしてご活躍頂いている皆さん、まずは日頃のご活躍に対し御礼を申し上げます。

さて、福祉(介護)の現場は対人援助を媒介としてのみ、そのサービスは展開されます。いわゆる労働集約型サービスの典型であり、この事はとりもなおさず、利用者の皆さんが享受する幸せの度合いは、支援を提供する側の力量とイコールという事なのです。制度や施策がどんなに成長しても、支援者の力量が伸びなければ関係ないとも言えます。

支援者の力量とは即ち「専門性」であり、そしてこの専門性の中身は知識と技術と倫理観です。

知識や技術は、経験や研鑽を積み上げる事でいくらでも増えたり向上したりしますが、倫理観はそうではありません。その人が元々持っている福祉観や人間観というものが、磨かれる事によって光を放つか燻るかの世界なのです。言い換えれば、福祉や介護に向いているかそうでないかの世界なのです。

以前の福祉は、措置という行政処分であり、その意味において利用者は常に与えられる側で、受身の立場でした。そしてその関係は、良好な人間関係を築けないままに「押し付けのお世話」を甘んじて受けさせるという事でもあったのです。さらに、そのような質の低い支援を排除出来ないという弊害すら存在していました。

平成 12 年以降の社会福祉基礎構造改革は、こうした措置の弊害を切り捨て、利用者の自己決定と自己選択を保障し、真に利用者本位の福祉へのパラダイムの転換でありました。あれから 15 年が過ぎた今、我々(有)ウィルビィのスタッフは、このような新しい福祉の価値観に共感し、自らを研鑽し、常に利用者と共に歩まなければなりません。

この「スタッフこころえ」の巻末資料の「(有)ウィルビィの生きる道」に掲載してある「社是」「基本方針」「活動方針」「行動理念」「活動スローガン」は、(有)ウィルビィが歩もうとする道を示したものであり、これからの福祉が進むべき道であると信じるものです。これらの価値を共有することの出来ない人を、我々はスタッフとして決して受け入れません。何故ならば、「倫理観」とは実践哲学であり、その人の介護者としての立ち居振る舞い等行動特性を規定する重要な要素だからです。

我々は、同じ価値観を共有した上で、崇高な人間愛に支えられた真の福祉サービスを、互いに納得して、互いに信頼し、互いの幸せの為に展開する集団です。

このような考え方をご理解の上、持てる力を十分に発揮し、高齢の為に介護が必要な方々、障害がある為に支援が必要なご利用者の幸せの為に、長くご活躍いただく事を衷心よりお願い申し上げます。

平成 27 年度の国の動きとしては、障害福祉、介護保険共に、制度発足以来最大の報酬単価の引き下げが実施されます。そして介護保険の利用者負担が 1 割から 2 割に(収入要件による。)引き上げられます。介護予防事業は 2 年後の廃止が決定し、順次市町村事業へ委譲されます。政策の意図としては、より大規模の社会福祉法人や特別法人に事業集中することで、国としてのスケールメリットを目指すというものであって、中小規模の法人や事業所にとっては、ある意味平成 12 年の制度発足時以来の大きな変化の年になります。

そんな大きな時代の変化の中で、在宅福祉サービスの担い手として、住み慣れた地域で暮らし続けたいという利用者の真の声に応えるためには、冒頭に述べた通り、スタッフひとり一人が、支援者としての力量を伸ばす以外に道はありません。さらなる研鑽と、介護を通じての人権擁護について、強固な決意を持つ必要があります。

～～福祉は人なり～～

(有)ウィルビィ

代表取締役 五 島 秀 一

## 《事業の概要》

### 1 事業者の概要

名称	ウィルビィ
法人種別	有限会社
法人所在地	〒791-1123 愛媛県松山市東方町甲 2305-1
電話番号等	TEL (代表) 089-993-7235 FAX (代表) 089-915-7135
代表者氏名	代表取締役 五 島 秀 一
法人が経営する 主な事業内容	介護保険法に基づく 訪問介護事業・介護予防訪問介護事業、通所介護事業 介護予防通所介護事業・居宅介護支援事業
	障害者総合支援法に基づく 居宅介護事業・移動支援事業・相談支援事業
	障害者移動介護従業者養成研修事業、同行援護従業者養成研修事業
	児童福祉法に基づく 地域保育所(松山市認証保育所) 放課後等デイサービス事業

### 2 事業所の概要

事業所の名称	ケアセンターウィルビィ、ウィルビィセラ、ウィルビィベース・ポルト ウィルビィバンビーノ		
事業所の所在地	〒790-0913 愛媛県松山市畑寺2丁目4-53 (フレキシブルセンター内)		
事業所の電話番号等	TEL 089-993-7235 FAX 089-915-7135		
主なサービス提供地域	松山市、東温市、砥部町、伊予市、松前町		
サービス提供の曜日 及び時間及び休日	曜日	月曜日～金曜日	
	時間	午前 8:30～午後 5:30 (事務所の開業時間帯)	
	休日	土・日曜日、祝祭日、年末年始 (利用者への直接支援は契約により休日においても提供する。)	
認可事業所番号等 (訪問系事業のみ)	訪問介護(予防)事業所	3 8 7 0 1 0 4 1 5 9	
	障害福祉サービス事業	3 8 1 0 1 0 0 8 1 2	
	地域生活支援事業(移動介護)	松山市、東温市、伊予市、砥部町、松前町、四国中央市	
運営方針	巻末資料1に定める「(有)ウィルビィの生きる道」を理解するスタッフと、 我々の方針に対して期待する利用者とは、共に協同し、偽りと妥協のない、 真に利用者本位の福祉サービスを展開する。		

### 3 事業所の職員体制

職 種	常勤(兼務)	非常勤(兼務)	合 計	資格等
法令順守責任者	(1)		(1)	社会福祉士
管理者	(1)		(1)	社会福祉士、介護支援専門員
サービス提供責任者	2		2	介護福祉士
ヘルパー	(8)	15	8	介護福祉士、ヘルパー1～2級
相談員	3		3	相談支援専門員
保育士	4		4	保育士

### 4 組織体制 巻末の組織体制図(資料4)を参照のこと

## 《サービスの内容》

### 1 訪問介護等サービス(ホームヘルプサービス)の内容

実際に提供するホームヘルプサービスの内容は、次に掲げるサービスの内、利用者様との契約内容および個別介護計画(個別支援計画)に従って提供します。

#### ①身体介護サービス

食事介護	安全においしく食べられる様に、嚥食の介助をします。
入浴介護	皮膚の清潔保持、新陳代謝の促進の為に、安全な入浴を介助します。
排泄介護	トイレ介助、オムツ介助、トイレットコントロール等、排泄に必要な介助をします。 (パウチの処理はこれに該当します)
衣類の着脱の介護	片麻痺、上肢・下肢麻痺等、身体的不自由に対応した着脱を介助します。 知的障害があつて基本的な生活習慣が未修得の場合も対応します。
通院介助	通院引率に伴う、常時見守りや車いす操作等必要な身体的介助等をします。

#### ②生活援助・家事援助サービス

調理	咀嚼力、嚥下力、排泄状態等、体力や体調に配慮した食事を作ります。
洗濯、衣類の補修	洗濯物の量や素材に適した洗濯をし、簡単な繕いもします。
掃除、整理整頓	実際に使用している居住空間を中心に清潔な住環境を確保します。
買い物	品名や値段等、ご希望の品が確定できる範囲で買い物を代行します。
その他の便宜	生活全般の向上のため、ゴミ出し等、その他の必要な便宜を提供します。

※ 但し、これらのサービスは同居家族がいる場合は原則として提供することは出来ません。

#### ③移動支援サービス(ガイドヘルプ)

身体介護あり	社会参加に必要な外出時の付き添いを適切な方法で行い、必要な身体的介助や見守りを行います。(外出前の準備や身支度、帰宅後の後片付けや更衣も含まれます。)
身体介護無し	社会参加に必要な外出時の付き添いを適切な方法で行い、必要な支援を行います。 (原則として身体的ケアはご本人が自立している事が条件です。)

#### ④重度訪問介護サービス

重度の肢体不自由者(平成 26 年 4 月 1 日以降は重度の知的障害者・精神障害者も追加)であつて、日常生活全般に常時の支援を必要とする方を対象にして、身体介護や家事援助、移動支援、見守り等を総合的に行います。

#### ⑤行動援護サービス

行動上著しい困難を有する知的障害者・精神障害者・障害児を対象として、行動する際に生じる危険を回避するために必要な支援、外出中における身体的介護等を行います。

#### ⑥同行援護サービス

身体介護伴う	重度の視覚障害によって移動に著しい困難を有する方に対して、社会参加に必要な外出時の付き添いを適切な方法で行い、必要な身体的介助や見守りを行います。(外出前の身支度、帰宅後の後片付けや更衣は含まれません。)
身体介護伴わない	重度の視覚障害によって移動に著しい困難を有する方に対して、社会参加に必要な外出時の付き添いを適切な方法で行い、必要な支援を行います。(原則として身体的ケアはご本人が自立している事が条件です。)

### 2 サービスを提供する対象者

介護保険に関するサービスの場合は要介護認定及び要支援認定を受けた方、障害福祉サービスに関するサービスの場合は障害支援区分認定を受けた方、あるいは地域生活支援事業の受給証を所持されている方(移

動支援および日中一時支援利用者の場合)であって、当事業所との契約が成立した方々です。

## 《登録ヘルパーの手続き等》

### 1 要件

登録ヘルパーとなる為の要件は次のとおりとする。

- ① 心身ともに健全であること。
- ② 高齢者福祉、障害者(児)福祉に理解と熱意を有すること。
- ③ 高齢者介護、障害者(児)の介護・家事及び相談助言を適切に実施する能力を持つ者。
- ④ (有)ウィルビィの運営方針に共感し、福祉的価値観を共有できる者。
- ⑤ 上記①～④を具備した者であって、国の定める介護福祉士資格保持者、もしくはヘルパー養成研修課程(居宅・訪問)1級あるいは2級課程修了者とする。  
(移動介護従業者養成研修修了もしくは同行援護従業者養成研修修了「いわゆる「ガイドヘルパー研修」のみの方は相談によります。)

### 2 手続き

- ① 上記の要件を満たす者が、「登録ヘルパー登録申請書」により登録申請し、登録された場合にヘルパーとしての活動が認められる。
- ② 登録ヘルパーがその業務契約を終了する場合は、「登録ヘルパー契約終了願」により届けなければならない。
- ③ 登録ヘルパーは、住所・氏名・電話番号等に変更があった場合は、速やかに「登録事項変更届」により届けなければならない。

### 3 登録(採用)と労務管理

上記の手続きを経て登録(採用)される者には、労働条件通知書(雇い入れ通知書)によって通知します。登録後の労務管理は、別に定める「ウィルビィ非常勤職員就業規則」によって行われます。

### 4 活動の報告と給与の支給

- (1)登録ヘルパーとしての活動があった者は、「サービス提供実績記録票」等により、活動実績のあった月の翌月の指定された提出期限までに提出しなければならない。

※(提出期限は、原則として活動のあった月の月末日です。それ以降に提出された場合は、当該月の給与には反映されず、提出のあった翌月以降の支給となる場合があります。遅れる場合は必ずサービス提供責任者に事前に相談と報告をして指示を受けて下さい。)

- (2)ヘルパーとしての活動に対する給与の支給は、活動のあった翌月の15日(その日が銀行の休業日にあたる場合は、その直後の銀行営業日)に予め登録してある銀行口座に振り込むものとします。

### 5 研修

- ① ヘルパーとして登録された者は、最初の活動に従事するまでに必ず事業所が指定する初任者研修を受けなければならない。
- ② 登録ヘルパーは、年3回以上の事業所が指定する研修を受けなければならない。
- ③ 上記の研修は、毎年度初めに別に定める「ヘルパー個別研修計画」を提出して実施する。
- ④ 登録後の最初もしくは担当利用者への最初の訪問活動は、必ずサービス提供責任者との帯同による研修(アベックケア研修)を受けるものとし、その場合の給与は所定の70%とします。(但し、サービス提供責任者の判断によって、対象利用者に現に対応中の既存ヘルパーに代える場合もあります。)
- ⑤ 研修の目的は次の通りとし、個別研修計画は夫々の該当する目的に沿うものとします。

登録後 2年未満……………登録ヘルパーに相応しい、プロとしての技量を獲得します。

2年以上～4年未満…………利用者との相談に応じたり、ヘルパー間の連絡調整に対応できる技量を獲得します。

4年以上～……………困難事例にも対応できるようになり、サービス提供責任者に向けて、総合的な調整能力を獲得します。

- ⑥ 別に定める「有限会社ウィルビィにおける介護職員キャリアアップ基準一覧表」を参考にして自己研鑽に努める。

## 6 健康診断等

- ① 登録ヘルパーとして登録された者および常勤ヘルパーは、採用時と以降年一回以上、事業所が指定する時期に法定の「一般健康診断」を受けなければなりません。
- ② 健康診断の結果については、医療機関等の診断書の写しを事業所に提出します。
- ③ 提出した健康診断結果の写しは、在職の有無に関わらず、提出から5年間保管されます。
- ④ 必要に応じて、インフルエンザ等の予防接種を推奨する場合があります。その場合は、体質上の問題がない限り、適切な時期に予防接種を受けなければなりません。（予防接種の費用は、会社から予算の範囲内で補助金が支給されます。）

### 《登録ヘルパーの業務》

ホームヘルパーとしての業務は、利用者様の家庭等で行われる直接的な介護等業務の他にも、個別援助計画の作成、記録、報告、情報提供等が考えられ、これら全てを含んで登録ヘルパーとしての業務と捉えなければなりません。一般的には次に示す(1)～(3)のような順の流れとなります。

#### (1)訪問の準備

①ミーティング	訪問を行う前に、フレキシブルセンター内にあるケアセンターウィルビィヘルパーステーションにおいて打ち合わせを行い、連絡事項や前回までの記録を確認する。 特に、サービス中止や時間変更等の確認を怠り、「間違い訪問」をしないように注意する。
②支援計画の確認	前回までの記録や指示書、あるいは新たな情報(利用者様の体調等)を元に、当日のサービス内容を決定し、確認する。
③準備物の確認	介護等に必要物品は原則として利用者様のご自宅の物を使用するが、不足する物を検討し準備する。 (訪問時には予め支給された「 <u>身分証明書</u> 」を必ず携行する。)

#### (2)訪問による実際の支援・サービスの提供と業務内容

①サービス提供	身体介護、生活援助、家事援助、移動支援等、契約内容に沿って確実に実施する。 後述の「ヘルパーの心構え」「サービスの実践」等を参考に、ウィルビィのスタッフとして、相応しい実践とすること。 「 <u>手順書</u> 」がある利用者様については、その都度確認をすること。
②利用者確認印	サービス提供後に、当該サービスの実績を証する押印を「サービス提供実績記録票」「活動記録簿」「日報」に押印していただく。 (ご自身での押印が困難な利用者様の場合は、確実に本人の目の前で、記載した内容を見せながら、押印作業を代行する。)

③利用者負担金の徴収	利用者負担金は原則として銀行口座引落しになっていますが、ご利用者の都合で現金による支払をご希望される場合があります。その場合には、事業所の判断で登録ヘルパーさんに徴収を指示する場合があります。現金で受領する時は必ず事業所発行の「領収書」を持参します。
④受給者証の回収と引渡し	契約更新に伴う受給者証の回収を指示された場合は、直近の訪問活動日にご利用者からお預かりし、速やかに事業所に提出する。 また、事務処理後の受給者証を登録ヘルパー経由で当該ご利用者に返却する時には確実にお渡し後、その旨必ず事業所への報告をする。

### (3)業務報告等

①支援内容の記録	活動内容を明確にし、支援計画の見直しのために必要な記録を「日報」にする。 <b>特に利用者の ADL の変化や体調変化が著しい場合は、日報の特記事項欄に記録すると共に、サービス提供責任者への口頭報告も併せて行う。</b>
②報告と終業	活動内容全般の報告と集金した現金の引渡しをもって、一連の活動の終了とする。 <b>事故発生の場合は、この巻末の資料 2 にある「緊急時等における対応方法」に定める「事故報告書」にて必ず報告すること。</b>
(ヒヤリハット報告)	いわゆる「事故」に至らなくても、ご利用者を介助中に、ヒヤリとした、或いはハットする事は必ずあります。そのような事故の前兆のようなヒヤリハット段階で気づく事が、大きな事故の発生を未然に防ぐ事に繋がります。 自分の力の無さを報告するようで嫌だと考えるのは間違いです。 <b>皆さんのヒヤリハットの積み重ねこそが、事業所全体としての経験になり、全体の力量を引き上げることに繋がります。</b> 所定のヒヤリハット報告書を活用して積極的に報告しましょう。
(メールによる業務連絡と HP による情報確認)	事業所(サービス提供責任者)との日常の連絡や業務確認は <u>ケータイ電話のメール</u> を原則とします。 <u>メールのやりとりをデータとしてフレキシブルセンター内のホストコンピュータに一定期間保存します。</u> 言った言わない、聞いた聞いてないのトラブルを避け、確実に報告連絡を遂行することは、ご利用者へのサービス向上につながります。 また、ウィルビィのホームページ <a href="http://www.will-be-care.jp/">http://www.will-be-care.jp/</a> からも、登録ヘルパーさんへの研修会情報や連絡事項が掲示されますので、随時にホームページを見るように心がけましょう。
④ 法令順守	社内研修等に積極的に参加し、最新の法令を順守して業務を遂行するための注意点や留意事項について、常に研鑽の意欲を持って情報収集に努めましょう。 法令順守上、疑義のある状況に対しては、速やかに法令順守責任者に報告し判断を仰ぎます。

※ 上記の業務の流れは、事業所の判断によって省略あるいは月単位程度に変更することがありますが、あくまで事業所の判断・指示に基づくものであって、登録ヘルパーさんが独断で省略や変更をしないように注意して下さい。

## 《月毎の日報等報告書の提出の流れ》

- ① 前月末までに(遅くとも当該ヘルパーさんの月の初回活動日までに)事業所から、次月の記録に必要な「サービス提供実績記録票」「活動記録簿」「予定表」「報告書類提出用封筒」等が準備されますので、事業所にて取得してください。(フレキシブルセンターに、ヘルパー自らが取りに行く事を原則とします。)
- ② 各ヘルパーさんは、その月の最終活動日以降、出来るだけ速やかに、報告書類を原則として持参して、活動のあった月の末日までに必着で事業所に提出します。  
(止むを得ず郵送にて提出する場合の切手代は、ヘルパーさんの自己負担になります。)  
特に、郵送していたら締め切り日(月末日)に間に合いそうもない場合には、必ず持参するよう気をつけて下さい。(やむを得ず締切日を過ぎる場合は、必ずサービス提供責任者への報告をして下さい。)
- ③ 「取りに行く」、「持参する」の2回は最低でも事業所に顔を出すことになります。フレキシブルセンターにはサービス提供責任者が原則として常駐していますので、その機会を捉えて、記録簿に記載したこと以外の情報交換や、報告連絡を十分に密にしましょう。

## 《ヘルパーの心構え》

ホームヘルプサービス活動は、利用者様のご家庭を訪問して行うので、介護や支援を行う上で、どうしても家庭の事情やプライベートな情報を知る事が多くなります。しかし、ヘルパーが関わって良い部分と決して踏み越えてはならない領域とがある事を理解し、支援者として相応しい関係や立場を構築し、サービス利用者としてサービス提供者として一定の距離や節度を保たなければなりません。そして同時に、福祉サービスの一翼を担う専門家としての自覚と責任を持ち、日夜専門性の研鑽に励まなければなりません。

### (1)訪問のマナー、態度・立場

- 利用者やご家族がその家の主であり、ヘルパーはあくまで訪問者に過ぎない事を常に認識する。
- 「何かをして上げる」のではない。あくまで、契約により介護サービスの提供者として選んで頂き「何かをさせて頂く」という立場に過ぎない事を認識し、利用者様の人権・人格の尊重を第一の命題におく。
- 相手に好感と信頼を得られる **TPO に相応しい服装で臨む**。介護サービス提供時にはそれに適した服装で行う。
- 時間厳守**。予定されたサービス開始時間にキチンと開始するのは当然ながら、ダラダラと遅延することのないよう注意する。(突発的な事故等の事情でやむを得ず時間が守れない場合は、必ず事業所及び利用者様に連絡をする。)
  - ・特に開始のタイミングの具体的なイメージとしては、利用開始時刻の10分前に到着するのは早すぎる、1分前では遅すぎるというタイミングです。
- どんなに障害が重症で、意思疎通やコミュニケーションが困難な状態であろうとも、人間としての本質的な価値に共感し、利用者様の「声無き声」、「表情なき表情」の理解に努める。
- 巻末資料(資料 5)にある「介護福祉士会の倫理綱領」をウィルビィのヘルパーに求める倫理として読み替えるので、その理解と実践に努める事。

### (2)会話

- 会話をする時は、相手のペース(高齢や知的能力に応じてゆっくりとしたスピードが求められます。)に合わせて、判りやすく話す。
- 表情豊かに、相手の気持ちに共感するような反応をしながら会話する。
- 「忙しくて話している時間なんかありません」という雰囲気を醸し出すことのないよう注意する。



(これをしながらあれもする。あれをしながらこれもする。手も動くけど口も動く。多くの場合介護そのものではなく、ヘルパーさんとの会話等、社会的関係を楽しみにされている事を忘れてはならない。)

○話を聞く時は、ヘルパー自身の価値観を挟まないよう注意し、受容と共感的態度により、聞き上手に徹する。(もちろん、判断を求められれば応えるのだが、その際も決して否定的な立場をとらない事。)

○介護や支援そのものを提供する時にも、言葉掛けや会話をしながら、決して事務的な対応にならないように注意する。

## 《守秘義務》

利用者様のご自宅や事業所には利用者様のプライバシーに係る重要な情報が沢山あります。また、業務上知り得る情報も沢山発生します。それらの全ての情報が部外者に漏れることは絶対にあってはならない事と理解し、その守秘義務を次の通り果たす覚悟が必要です。また、この重大な責任について、雇用期間中は当然の事ながら、退職した後も継続して守秘義務を果たしていくことを、別に定める「守秘義務遵守誓約書」にて表明します。

尚、ヘルパーとしての行為が個人情報保護法に抵触する事で会社に損害を与えた場合は、ウィルビィ就業規則に基づく弁償に応じることとなります。

- (1) 実際に介護業務に入ること利用者様やご家族に関するプライバシー情報(氏名、生年月日、身体的状況、介護状況、住所、電話番号、家族構成、銀行口座等、個人を特定できる可能性のある全ての情報)を絶対に漏洩いたしません。
- (2) 事業所で閲覧することの出来る他のご利用者様やご家族に関するプライバシー情報(氏名、生年月日、身体的状況、介護状況、住所、電話番号、家族構成、銀行口座等、個人を特定できる可能性のある全ての情報)を絶対に漏洩いたしません。
- (3) 事業所のスタッフに関するプライバシー情報(氏名、生年月日、身体的状況、業務状況、住所、電話番号、家族構成、銀行口座等、個人を特定できる可能性のある全ての情報)を絶対に漏洩いたしません。
- (4) 会社運営上の機密に関する情報(会社から開示される決算諸表以外の事務上知り得る状況、取引先業者との関係等、会社運営上の問題が開示する意思なく開示される恐れのある全ての情報)を絶対に漏洩いたしません。
- (5) 業務上知り得た各種の情報については、ご利用者様へのサービス提供に必要な場合(関係する行政機関や連携業者との交渉、ケア会議、支援計画作成等)および職務遂行上必要な場合にのみ使用し、それ以外の他者の利益の為に使用することはいたしません。

## 《サービスの実践》

### 1 調理

#### (1) 目的

○単に空腹を満たすだけではなく、健康を維持し、食事の楽しみや、生活の意欲を高める。

#### (2) 留意点

○利用者様の身体状況、咀嚼力、嚥下力、排泄状況に合わせて、調理方法(普通食・キザミ食、流動食等)・栄養バランス・好み・経済力等を総合的に考える。

○一人暮らしの場合には、次回の訪問日までの食事の手配についても必ず確認する。

○利用者様の食習慣や味の好みを最大限尊重しつつ、改善できる部分は改善する。

- 食品の保存状態(冷蔵庫内等)を点検し、必要に応じて、廃棄や買い足しの助言を行う。
- 健康の為に食事療法の必要を感じる場合は、必ず事業所を通して医師や栄養士の指導を受ける。
- 医師による特別食の管理が為されている場合は、その遵守に努める。
- 調理に台所等の火気を使用した場合は、厳にその火元消火の確認をする。(火気の取り扱いがあるサービスの場合には、「日報」の「安全確認」欄にて確実にチェックします。)

## 2 掃除・整理整頓

### (1)目的

- 清潔で住みやすい生活環境を提供する。
- 生活空間内の安全を確保し、危険を回避する。

### (2)留意点

- 利用者様の生活空間は、夫々の習慣や体得した文化によって影響を受けている事を認識し、みだりに物の配置を変えたりせず、必ず同意を得てから整理整頓する。(他人から見ると雑然としていても、**その人なりの必然性によって配置されている場合**もよくあります。)
- 掃除方法にも好き嫌いがあることに配慮する。(掃き掃除、水拭き等)
- 利用者様の動線に注意し、自由に行動できる空間を確保し、清掃中の不慮の事故を未然に防ぐ。
- 台所は特に衛生状態に配慮するとともに、火災予防に対する配慮も忘れてはならない。

## 3 洗濯

### (1)目的

- 汚れた衣類や寝具は、保温性や吸湿性が衰え、不潔からくる皮膚疾患の原因にもなるので、常に清潔に保つ必要がある。
- 社会人として、地域の中で生きていく上で、相手に不快感を与えないことは人間関係を良好に保つことにも繋がる。

### (2)留意点

- 洗濯物の量や素材等に合わせ、適切な方法で洗濯する。
- 洗濯物の量や汚れを観察することで、利用者様の健康状態や生活全体の状態を推し量る。

## 4 買い物

### (1)目的

- 消費生活は人生の中で重要な活動であるが、高齢であることや障害があることによって外出や買い物という行為に支障を来たしている事が多いので、その欲求を支援する。
- 社会性の保持や生活の幅を広げることに繋がる。

### (2)留意点

- 利用者様のご希望(品名・値段・メーカー等)を十分に確認し、安易に代替品にしない。  
**例えば：「DVDが見たいけど最近のは良く知らんから、ヘルパーさん、あんたの気に入ったのを借りて来てや」というように、品名や内容が確定できないものを引き受けてはいけません。**
- 必要なもののリストを作り、生活自体に影響のないように計画的に行う。
- 金銭の取り扱いは必要最小限に留め、必ず書面により金額を確認する等慎重に行う。
- 立替(ヘルパーもしくは事業所が一時的にお金を立替えて買物をし、品物の引渡しによって精算払いしてもらう形式)による買物は原則としてお受け出来ません。
- どうしても立替が必要な場合は 2000 円以内を目処とします。

## 5 食事介助

### (1)目的

○食事中の事故を防ぎ、安全に美味しく食べられるように配慮することで、必要な栄養を摂取し、健康の維持と病気からの回復を促し、心身ともに健康な日々を過ごす基礎をつくる。

## (2)留意点

- 可能な場合には、介護用品(自助具)等を活用し、自分で食べる喜びを味わえるように支援する。
- コミュニケーションをとりながら楽しく食べる。
- できる限り離床して食べる。
- 食欲の有無、実際の摂取量を観察し、体調を押し量る。

## 6 排泄介助

### (1)目的

- 障害の程度や ADL の低下により、尿意を失ったり、オムツ使用を余儀なくされる場合があるが、排泄は人間の尊厳に関わる領域でもあり、適切な排泄支援によって、その維持改善を図る。
- 排泄介助を通して、排泄機能の回復を図り、家族の介護負担の改善に繋げる。

### (2)留意点

- プライバシーを守る。(「恥ずかしさ」への配慮を最大限に行う。排泄中にすぐ横に佇んだりしない事。)
- 利用者様に気兼ねさせないように手際よく行う。
- ポータブルトイレ、尿器等、利用者様の ADL に合わせて、適切な方法を行う。

## 7 入浴介助

### (1)目的

- 皮膚や粘膜に付着した老廃物を除去し清潔を保つ事で、皮膚の働きを高めるとともに、新陳代謝や血液の循環を促進し、床ずれや細菌感染を予防する。
- 清潔の保持により爽快感が得られ、生活への意欲が高まる。
- 清潔の保持は、その人の社会的評価を高め、社会生活が円滑に運ばれる。

### (2)留意点

- 同性介助**を原則とする。(但し、状況によっては、女性スタッフが男性利用者の入浴介助をする事は許されるが、逆はどのような場合でも許されない。)
- 体調に留意し、体調不良時には入浴を避けたり、入浴途中であっても中断する。
- 予め、本人・家族・医師等と相談の上入浴方法・手順等を確認する。
- 利用者様の障害の程度や ADL に適した入浴方法や手順に従い、安全にまた心身に負担を掛けないように手際よく行う。
- 状況によっては、部分浴(足浴、手浴)や清拭にかえる。

## 8 その他の介護

身嗜み、歯磨き、着替え、移乗支援、体位変換、服薬介助、福祉相談、世間話、家族関係の悩み事への援助等。ヘルパーに要求される介助・支援業務は無限といっても良いくらい多岐に渡ります。

さらに、重度訪問介護や行動援護サービスは、これらを総合的かつ複合的に組み合わせるサービスと捉える事が出来、いかなる要求が出てきても臨機に対応できるように、日頃から広く知識と技術の習得に努めなければなりません。また、一方では、できる事と出来ない事の判断をする能力も要求されます。

日報の一般的なチェック項目に無い事柄をサービス提供した場合には、必ず「**その他の介助**」にチェックをし、具体的な内容を記録します。(例えば、「一緒に夕食作りの調理をしました。」)

最後に、サービス提供終了後の退室時には、施錠の必要の有無に応じて、確実に対応し、ヘルパー退去後の防犯上の安全配慮義務を必ず果たさなければなりません。(日報での「施錠」チェックを忘れずに。)

## 9 移動支援(ガイドヘルプ)

### (1) 目的

- 障害者の社会参加と自立の促進のために、外出機会の確保とそれに必要な介助を提供するものである。
- 移動そのものの支援を通じて、障害者と地域社会の関係性を維持する大切な関わりである。

### (2) 留意点

- 視覚障害、全身性障害、知的障害等、障害特性に応じた支援方法を選択する。(例えば、視覚障害の場合の「手引き」、全身性障害の場合の「車椅子介助」知的障害の場合の「見守り」)
- 移動中に必要な食事介助や排泄介助等、身体的介護は必要に応じて実施する。

### (3) 移動支援の種類と必要な資格

種 類	視覚障害	同行援護	全身性障害	知的障害	精神障害
介護福祉士	×	○	○	○	○
居宅介護従業者養成研修修了者(障害ホームヘルパー1～2級)	×	○	○	○	○
訪問介護員養成研修修了者(ホームヘルパー1～2級)	×	○	○	○	○
視覚障害者移動介護従業者養成研修修了者	○	×	×	×	×
同行援護従業者養成研修修了者	○	○	×	×	×

※ この対応表以外にも各市町村の判断で対応可能な研修終了資格もあります。

※ 「同行援護」についての資格要件は平成 30 年 3 月 31 日までの経過措置です。

### 《出来るサービス・出来ないサービス》

ヘルパーさんの業務は、介護保険法や障害者総合支援法等の法律に基づくサービス提供ですから、当然にコンプライアンス(法令順守)が義務付けられています。言い換えれば、法律の中で合法的に提供出来るサービスと、法律外になるので提供出来ないサービスとが発生します。しかし、そうは言っても生身の人間が相手の仕事ですので、その時の状況によって一定一律に判断し難い状況、いわゆる「グレーゾーン」もあり判断に迷う時もありますし、法的にもグレーゾーンのままで放置(法的判断さえも出来ない)されている状況もあります。

従って、あくまで一般論として、ヘルパー業務として出来ないことを次に示していますが、実際の業務においては必ず事業所との連携において判断するようにしましょう。

種別	出来ること	出来ないこと
家事援助(生活援助) ※1	通常の掃除 ゴミの分別 業務全体の一部としてのゴミ出し 利用者の居室の片付け 利用者用の食事作り	大掃除 単独の支援としてのゴミ出し ご家族の生活空間の片付け ご家族用の食事作り 庭の掃除や草むしり

	日常の買物程度の金銭の扱い	預貯金等の大きな額の金銭管理
身体介護 ※2	脇の下あるいは外耳道での体温測定 自動血圧計での血圧測定 パルスオキシメーターで測定する 動脈血酸素飽和度 軽微な切り傷、擦り傷、やけどの処置 <b>たんの吸引（※4）</b> 軟膏塗布 湿布薬の貼り付け 点眼薬の点眼 一包化された内用薬の内服介助 座薬の挿入 鼻腔粘膜への薬剤噴霧 爪切り 歯周病が無い場合の口腔清掃 耳垢の除去 ストマ装具のパウチにたまった排泄物の処理 自己導尿のためのカテーテルの準備・体位の保持 市販のグリセリン浣腸での浣腸	その他の部位での体温測定 手動血圧計での血圧測定  中程度以上の怪我の治療 <b>たんの吸引（※4）</b>  医師・看護師により状態が安定していないと判断された場合は、同一人物への対応であっても出来ません。
移動支援(同行援護) ※3	非定期に行われる習い事や趣味活動への移動 緊急時の学校への送迎	定期的に行われる習い事や趣味活動への移動 学校への送迎 仕事先への送迎

※ 1…大前提として、家事援助は利用者が一人暮らしの場合のみ利用できます。同居家族がいる場合は原則として提供できません。但し、同居家族に障害や疾病がある場合等、止むを得ない事情がある場合は別です。

※ 2…身体介護は世帯や家族の状況に関係なく利用できます。

※ 3…地域生活支援事業の移動支援受給者証(障害福祉サービス受給者証の「同行援護」の交付)を市町から発行されている場合のみ利用できます。

※ 4…「たんの吸引」は、24年度以降県が実施する「たんの吸引等の実施の為の研修」を修了した場合は認められます。

ここに示したものは一般的な例示に過ぎません。実際のサービス提供現場では医療行為といわれる部分を中心に判断に迷う事は多岐に亘ります。

例えば、爪切りひとつとっても、病的に変形した爪の場合は依然として医療行為に当たるとして禁じられていますが、どのような場合が病的に変形していると判断するのかは現場に任されていますから、依然としてグレーゾーンのままです。

ウィルビィのヘルパーさんとしては、法令順守を励行すると同時に、グレーゾーンの場合においては、利用者の状態像を適切に判断して、法を盾にしての狭いサービス提供に陥らないように頑張りたいと思

ます。

障害の移動サービス系では「身体介護あり」と「身体介護なし」（同行援護の場合は「身体介護伴う」と「身体介護伴わない」と表現されます。）と制度上分類されますが、これはあくまで、身体介護中心、家事援助中心という意味であって、サービスの対象範囲を狭めるものではありませんので、よく理解してください。

### 《業務の連携 1：交替》

体調不良や予測出来なかった私用等で、業務につくことが出来ない場合は、可及的速やかにサービス提供責任者に申し出て業務の交替をします。

その場合には次のようなことに注意しましょう。

- ① とにかく早くサービス提供責任者に状況を申し出て判断を仰ぐ。
- ② 体調不良等を隠してでも頑張るという考え方は、業務中の事故の原因にもなりかねません。
- ③ 交替を要求されたヘルパーさんは、立場が逆になることも必ずあります。「明日はわが身」の事ですから、可能な限り積極的に交替の調整に応じて下さい。
- ④ 交替をした原因が回復したり、状況が解決したりした場合は速やかにサービス提供責任者に申し出て、通常のシフトに戻すことに協力して下さい。

**最もやってはいけない考え方は**「このぐらいの事で仕事を休んではプロとして恥ずかしいし、他のヘルパーさんにも迷惑をかけてしまうから、取り敢えずギリギリまで様子を見よう」という事です。

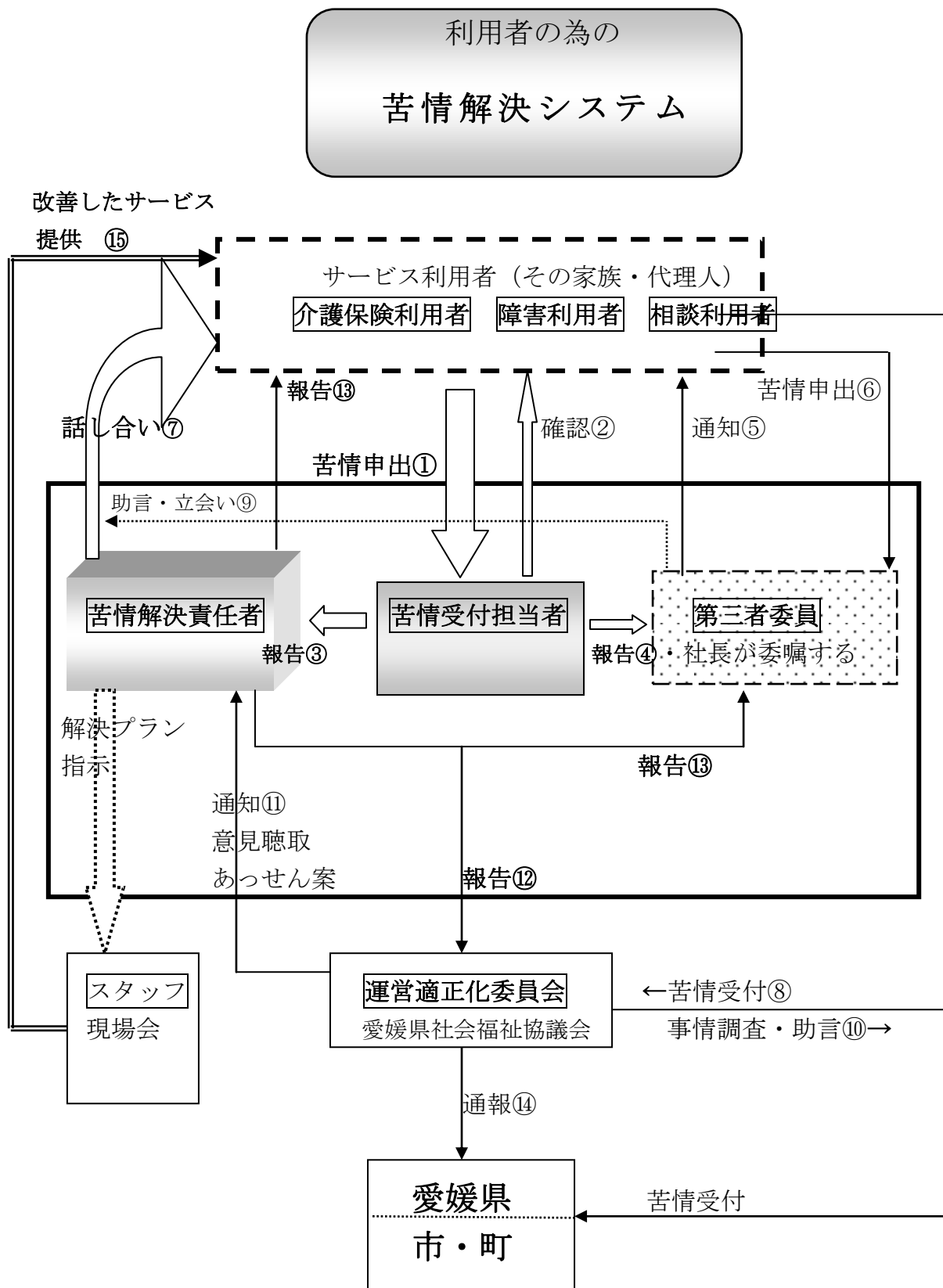
これでは、ギリギリに状況が改善した場合は事なきを得ますが、逆にギリギリになって交替を要求されても、交替の調整が付かずに、結果的に利用者様のご利用を一回休んでしまうという事にもなりかねません。

### 《業務の連携 2：技術指導の会議への定期的出席》

介護技術、支援技術(移動支援・同行援護等)、話術、接遇等、ヘルパーとして求められる専門的技術は多岐にわたると共に、日進月歩で進化しています。また、ヘルパー間の経験差による技術的格差もどうしても発生してしまいます。そのような問題に対して、(有)ウィルビィにおいて定期的に開催する(毎月一回開催するヘルパー研修会)技術指導の会議にも積極的に参加をして頂くことで、ヘルパー間格差を是正し、上質で均質なサービス提供を目指しています。

これで良い、これぐらいで大丈夫という驕りの気持ちが、いつの間にか時代遅れのサービス提供に陥ってしまう事を肝に銘じて、日々研鑽、日々精進の意欲を持って技術指導の会議に積極的に参加する事は重要な連携の一つです。常に技術的成長を自らに求める上質なヘルパーを目指しましょう。

# 《苦情解決》



○苦情については誠心誠意のご説明や話し合いによってご理解や解決を図って行きますが、どうしても解決困難な場合には、このようなシステムの流れによって、制度に則った解決の仕組みが稼働します。

《 社 是 》

天 上 天 下 唯 我 独 尊

花にも色々あって、桜だけが花ではない。道に咲く花、闇に咲く花。ドクダミもあればボケという花もある。みんな精一杯咲いている。

人間だって同じこと。

歌手に俳優、政治家先生、プロスポーツの花形選手、……華やかな、そんなのだけが人生ではない。あるがまま、ありのまま、アンタが主役。貴方は貴方だけのオリジナル。貴方にしか歩けない素晴らしい人生・一筋の道がある。

障害があろうがなかろうが、人それぞれに生き方、見方、考え方があって当たり前。人生は栄枯盛衰。照る日、曇る日、泣き笑い。どんな時代、どんな環境でも貴方が生きる道は必ずあるはず。

Going my way ! 自らの歩幅で歩くしかない。

障害があろうがなかろうが、自分の人生を、仕事を、役割を、精一杯我が人生を生きること。自分を燃やして光ること。

二度と繰り返すことの出来ない人生を、後悔することのないような、素晴らしいものにする為に。

ナンバーワンにならなくても、オンリーワンでありさえすれば、輝く未来は、今、貴方の手中にある!!

《基本方針》

- ノーマライゼーション理念の具体的実践
- アドボカシー理念の具体的実践
- 絶対的な利用者中心主義の具体的実践

《活動方針》

- 利用者満足は私たちの満足
- 真の福祉は社会の満足

「ノーマライゼーション理念」が世に登場してから 60 年、

未だに新しい理念と叫ばれるのは何でだろう？

「アドボカシー理念」が叫ばれる中、

人権侵害・暴力事件が日々報道されるのは何でだろう？

「利用者本位の福祉」という本来当たり前の考え方が、

社会福祉基礎構造改革の～目標～なのは何でだろう？

私たちは福祉の世界の「何でだろう」を真摯に受け止め、利用者と共に考え、利用者と共に歩み、お互いの人生が幸せになるように、お互いの満足が重なるように、そして社会全体が明るく輝くように、真の福祉を目指します。



## 《行動理念》

### 幸せから出発する!!

ほとんどの人は目標を達成すると幸せになれると信じて、そこまでの辛抱だと言って頑張る。しかし、これでは目標の達成に向かっていく途中はずっと不幸だったり、ガマンをしたりしている事になる。

幸せは、人が生まれながらにして持っている権利であり、目標達成に左右されるものではない。まず幸せからスタートしよう。

旅は、目標地点に到着してから楽しむのではなく、旅の準備や道程から楽しむものである。なりたい自分になる。

障害があろうがなかろうが、自分らしく生きる。それぞれの目標達成へのプロセスそのものを常に楽しむようにしよう。

目標を持っている事そのものが、すでに幸せなのである。

## 《活動スローガン》

### 賽は投げられた!!

紀元前 49 年 1 月 12 日、ユリウス・カエサルはローマの国境にあたるルビコン川のほとりで一瞬佇んだ。「ここを越えれば、人間世界の悲惨。超えなければ我が身の破滅」

制度疲労したローマ共和制を憂えて、現体制を改革するしか世の中の安定はない。しかし、この国境を越えた瞬間に争いが始まり、ローマ人同士が互いに殺しあうことになる。しかしその事に躊躇しては自分の存在意義がなくなる。という究極のジレンマを一瞬感じたのである。

次の瞬間意を決して叫んだ、

「進もう、神々の待つところへ、我々を侮辱した敵の待つところへ、賽は投げられた!」

福祉が戦後 60 年間続いた「措置」というパラダイムを捨て、「選択と利用契約」という新たな仕組みに向かう。

従前のシステムや経験、ノウハウや思考は通用するのか?

多様な運営形態が参入する中で、競争原理が本当に働くのか?

形骸化した福祉法人を本当に排除することができるのか?

我々の居る、「福祉の今」は、正に、混沌とした出口の見えない混乱の収束に動き始めたユリウス・カエサルのローマと同じである。

成功の保障はない。しかし、事業の成功だけが我々が目指すものなのか?

理念を持ち、信念をかざし、勇気をもって歩み始めたものだけが、その未来を見ることが出来る。

「さあ、進もう。真の利用者本位の福祉を目指して!

そして、利用者と共に福祉の未来の扉を開こう! 賽は投げられた!」

現にホームヘルプサービス・ガイドヘルプサービスの提供を行っているときに、「火災の発生」、「大地震の発生」、「ゲリラ豪雨等の風水害の発生」、および誤飲による窒息、転倒事故による骨折や出血等の「介護事故」あるいは傷病の発生による発作・心停止、認知症による行方不明等、様々な緊急事態が想定されます。

特に昨今の自然災害は、気象庁による「経験のない〇〇」と表現されるレベルになると、過去のどのような対応方法も参考にならないものとなっていて、ただただ「身を守る行動をとって下さい」と公共放送からの呼び掛けに対してヘルパー自身が臨機に対応しなければなりません。

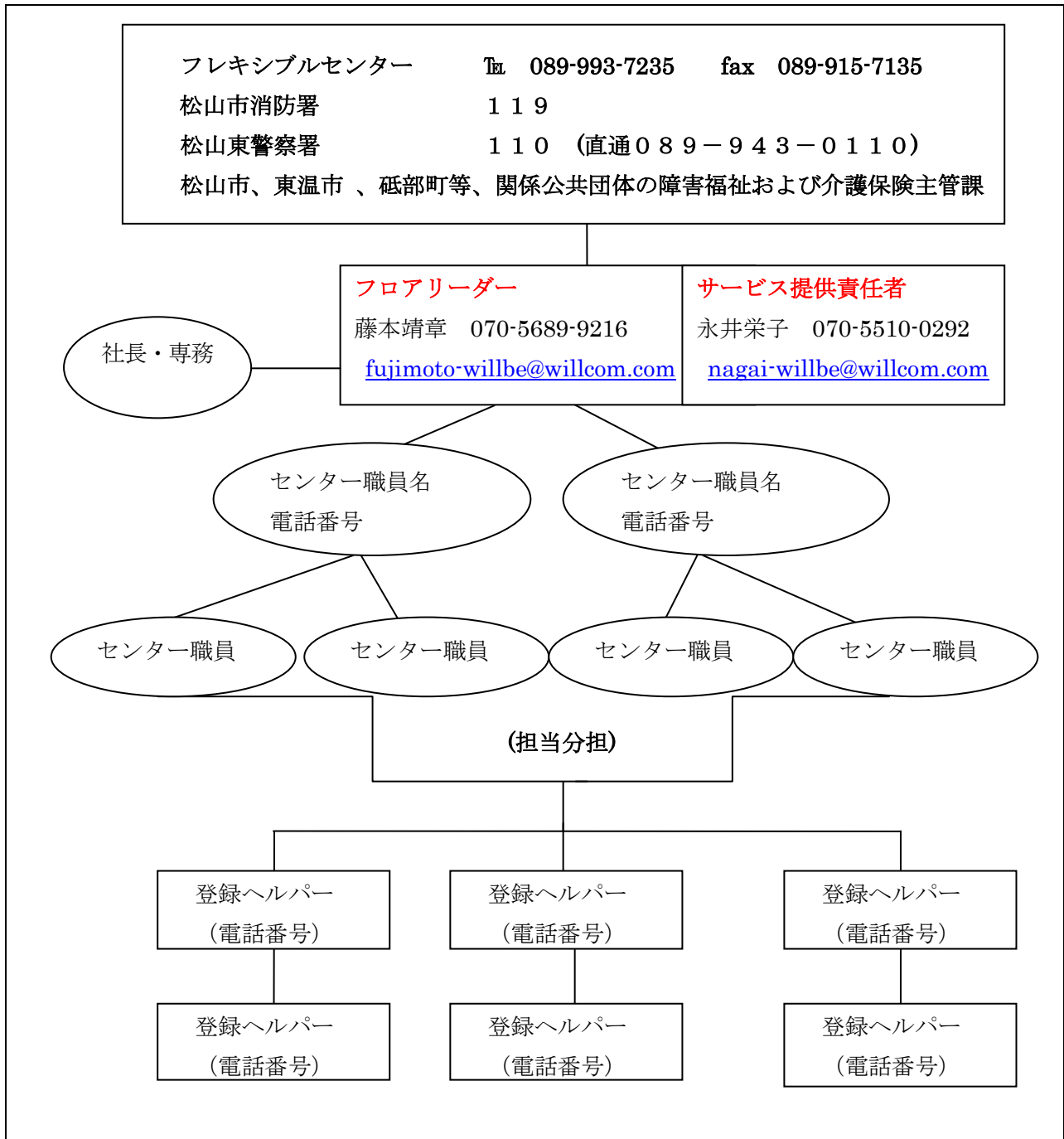
万全を期していても災害や事故はふりかかってくるという想定の下、万が一、活動中に被災・急変及び事故等が発生した場合は、ヘルパーは冷静沈着に次の行動を迅速におこなわなければなりません。

- 応急救護処置の手順及びウィルビー防災計画参照
- ① 緊急処置・避難誘導
    - 助けを呼ぶ。(恥ずかしがらずに大きな声で緊急である事を発信する。)
    - バイタルチェックを確実に実施し、必要に応じて心肺蘇生・気道確保・止血等の可能な範囲での緊急対応をする。
    - 助けがくるまでの安全の確保及び見守り。(資料 3 参照)
  - ② 関係機関への連絡 (周りに人がいる場合は①と並行して助けを頼む。)
    - 119 通報、110 通報等、遅きに失しないよう迅速かつ冷静に行う。
    - 利用者の意識が明白な場合であって、主治医への連絡を望む場合は緊急連絡先に記載されている主治医に連絡する。
  - ③ ウィルビーへの連絡
    - 事業所において連絡網の発動の要・不要を判断する。よってヘルパーは緊急事態の大小に関らず報告を行う事。(利用者の意識レベルが低い場合は、ヘルパーによる救急処置が遅きに失ないように、主治医等への連絡は事業所から行う事とし、現場ヘルパーは当該救急処置に専念する。)
    - 「緊急連絡網」の発動
  - ④ 利用者のご家族への連絡
    - ウィルビーから行う場合もある。
  - ⑤ 急時の状況と対応の報告書の作成
    - ・ 所定の「事故報告書」を発生後 3 日以内に速やかに作成し、サービス提供責任者を經由し、管理者に提出しなければならない。
    - ・ 報告書の内容は、発生の日時・場所・状況・当該利用者氏名・事故の内容・事故への対応内容等が分かるものでなければならない。  
(個人的な反省文を求めているのではなく、様々な状況やその時の対応を蓄積・分析することで、今後の対応の充実強化を図るものです。積極的に協力するようにしましょう。)
    - ・ 報告された事故報告書は、臨機に、また速やかに事業所管理者の確認を受け、社長は一ヶ月に一度以上決裁をする。
  - ⑥ 関係の市町村への連絡 (事業所より行う)
    - ・ 事故結果の軽重にかかわらず、市町村への連絡連携を密にし、再発防止に努める。
  - ⑦ 事故原因の追究分析と対策
    - ・ 再発防止のため、サービス提供責任者及び事業所管理者は、ヘルパーからの事故報告書を速やかに吟味し、原因や対策を社長に報告しなければならない。

- ・社長は対外的な説明に窮することの無いよう、必要な情報を開示し、誠実な態度で事後の防止対策を進めなければならない。
- ・事業所は、利用者に対する賠償すべき事実を認めた時は、損害賠償を速やかに行うものとする。

⑧緊急連絡網（安否確認）の様式

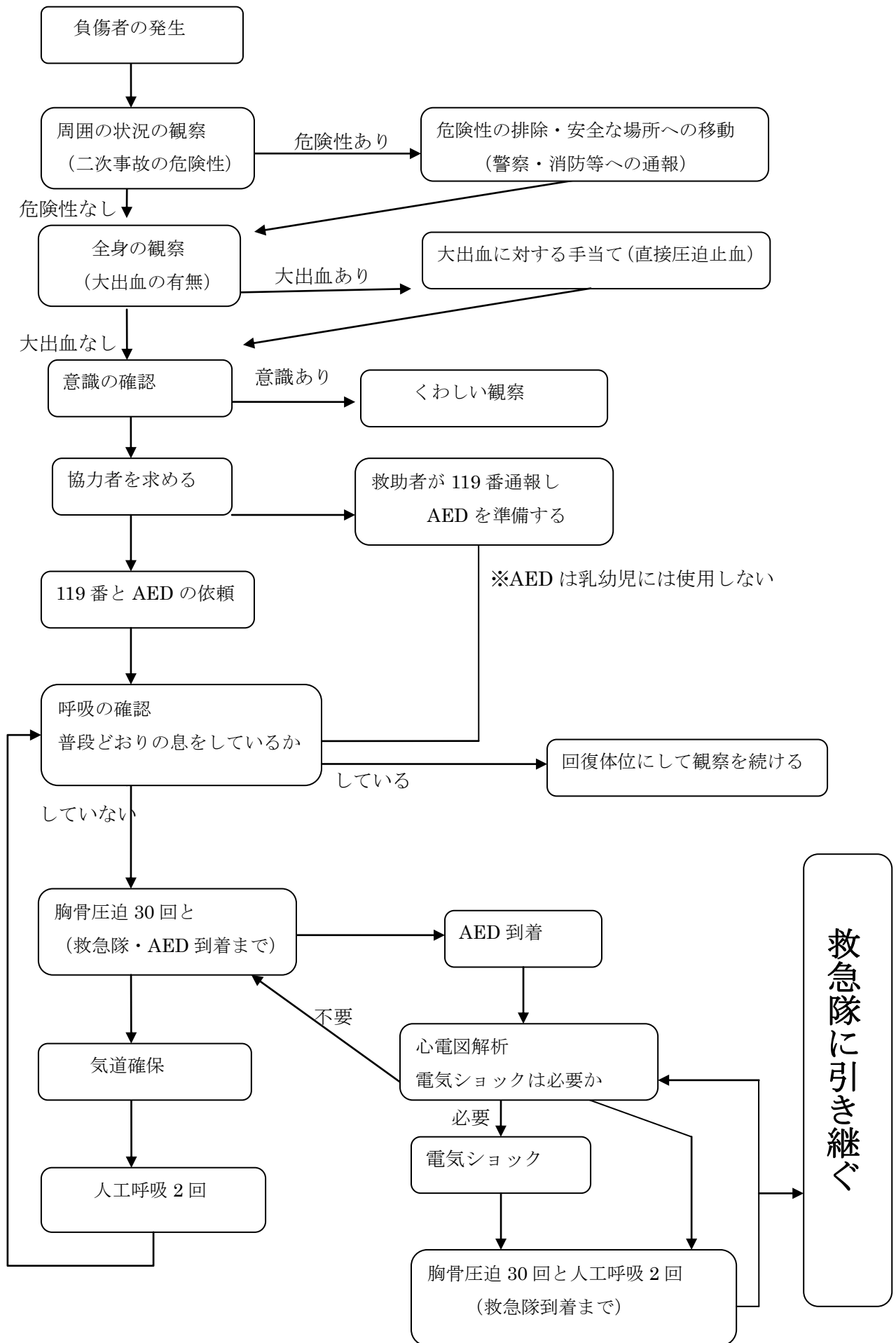
- ・毎年度初めに、防災管理者によって、具体的氏名や電話番号の記載された「緊急連絡網」を作成し配布するものとする。



- 1、地震・風水害等の災害時に利用者の安否確認の必要性がある場合には、登録ヘルパーが夫々の担当利用者の「自宅等へ出向く等の確認」を実施し、その結果を主任ヘルパーもしくは事務所に「報告する」。
- 2、管理者は安否確認の状況を速やかに確認し、確認が取れない利用者について、その対応を具体的に指示し、「全容の把握」に努める。
- 3、管理者は、「行政機関等への報告」について、社長への報告と判断を仰ぎながら速やかに行う。

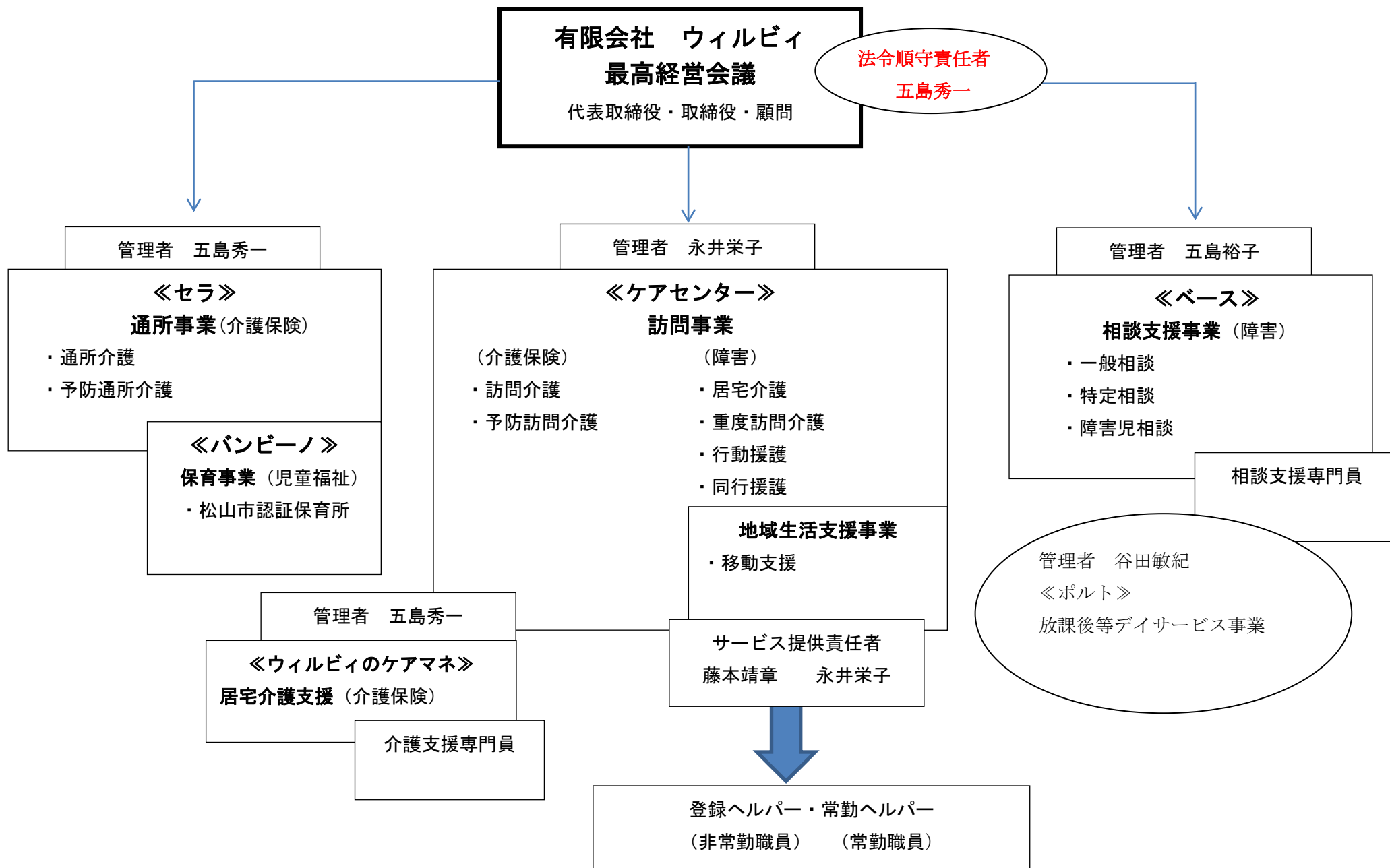
《応急救護処置の手順》

(資料3)



有限会社ウィルビィ組織図 (平成 27 年度)

(資料 4)



# 日本介護福祉士会倫理綱領

1995年11月7日 宣言

## 前文

私たち介護福祉士は、介護福祉ニーズを有する全ての人々が、住みなれた地域において安心して老いることができ、そして暮らし続けていくことのできる社会の実現を願っています。

そのため、私たち日本介護福祉士会は、一人ひとりの心豊かな暮らしを支える介護福祉の専門職として、ここに倫理綱領を定め、自らの専門知識、技術及び倫理的自覚を持って、最善の介護福祉サービスを提供していきます。

(利用者本位、自立支援)

- 1、介護福祉士は、全ての人々の基本的人権を擁護し、一人ひとりの住人が心豊かな暮らしと老後がおくれるよう利用者本位の立場から自己決定を最大限尊重し、自立に向けた介護福祉サービスを提供します。

(専門的サービスの提供)

- 2、介護福祉士は、常に専門的知識・技術の研鑽に励むとともに、豊かな感性と的確な判断力を培い、深い洞察力をもって専門的サービスの提供に努めます。

また、介護福祉士は、介護福祉サービスの質的向上に努め、自己に実施した介護福祉サービスについては、常に専門職としての責任を負います。

(プライバシーの保護)

- 3、介護福祉士は、プライバシーを保護するため、職務上知り得た個人の情報を守ります。

(総合的サービスの提供と積極的な連携、協力)

- 4、介護福祉士は、利用者に最適なサービスを総合的に提供していくため、福祉、医療、保険その他関連する業務に従事する者と積極的な連携を図り、協力して行動します。

(利用者ニーズの代弁)

- 5、介護福祉士は、暮らしを支える視点から利用者の真のニーズを受け止め、それを代弁していくことも重要な役割であると確認した上で、考え、行動します。

(地域福祉の推進)

- 6、介護福祉士は、地域において生じる介護問題を解決していくために、専門職として常に積極的な態度で住人と接し、介護問題に対する深い理解が得られるよう勤めると共に、その介護力の強化に協力していきます。

(後継者の育成)

- 7、介護福祉士は、全ての人々が将来にわたり安心して質の高い介護を受ける権利を享受できるよう、介護福祉士に関する教育水準の向上と後継者の育成に力を注ぎます。

## <こころの確認>

介護を提供するプロとして、我々ウィルビスタスタッフは、この介護福祉士会の倫理綱領の遵守を旨とし、常に上質な介護サービスの提供を心がけます。

## 《連 絡 先》

「ほう・れん・そう」は会社の命。

(報・連・相)

これはいいか!!!後でもいいか!!! という妥協が思わぬトラブルや利用者様へのご迷惑を生みます。

「報告」「連絡」「相談」を血液の流れのように淀みなく行って下さい。

特に体調不良等で活動の交代を必要とする場合は、利用者への影響が大きいため、その交代意思の判断や表示が遅れないように、適切に判断して連絡しましょう。

フレキシブルセンター ウィルビィ

**TEL 089-993-7235**

**FAX 089-915-7135**

E-Mail [leokoko@will-be-care.jp](mailto:leokoko@will-be-care.jp)

ホームページ

**<http://www.will-be-care.jp/>**