



# NEWS LETTER

# 7

# 月号

## ひかりケアステーション みるくはうす

## 2023年

### スタッフ紹介

**室屋綾太 (むろや りょうた)**  
あだ名 / しろちゃん

#### ◆会社を知ったきっかけ

前職では4年間作業所に勤めていました。そこで山野（男性）さんと一緒に働いており、その繋がりで知りました。

それまで、車や原付など乗り慣れていなかったのですが、不安はありましたがとにかく、人財を大切にしてくれるところと伺っていました。ひとまず面接してみようと思って、初顔合わせの時に藤原さん、古谷さん、和佐さん、北村さんと会って大丈夫だなと思いました。

#### ◆（サ責の）仕事内容を一言で言うと？

ヘルパーさんと利用者さんを繋ぐ仕事です。

#### ◆やりがいは？

人との付き合いが増えました。いろんな人と接するのはどちらかというと苦手な方だったのですが、仕事していたらそれから逃れることができないので、多少それにも慣れつつあります。そこは成長とやりがいを感じています。

#### ◆楽しい時は？

事務で仕事していると、社長がコーヒーを淹れてくれたり北村さんや澤田さんがパンを買ってきてくれたり、そういうのでコミュニケーションをしている、できているのが事務で仕事をしている時に楽しいなと思います。



## 大変なこと・仕事で困っていること プライベートの過ごし方・好きなこと



### ◆大変な事は？

固定以外の支援依頼がきて、スケジュールの空いている人が見つけれなかった時は大変です🌀

### ◆仕事で困っていること

ヘルパーさんや利用者さんの人柄を把握するというのがすごい大変だなと思っています。相性とかもあるので、そこを合わせたりするが。あるヘルパーさんの時は、利用者さんとうまくいけても他のヘルパーさんを入れたら、態度が変わっているということがあったので。。。



### ◆プライベートの過ごし方

最近車で大阪から出て、観光しています。今月は和歌山のマリーナシティ。先月、先々月は京都水族館、祇園四条でぜんざい。その他、兵庫のアトアátoa-劇場型アクアリウムに行きました

### ◆好きなこと

会社に卓球台があるので、何か集まり事があれば、いろんな人と卓球ができるので、それが好きです。



# 定例会議 ～2023年7月分～

## ～事故を防ぐ為に～

- ・ ひやりはっとの活用
- ・ スイスチーズモデルの観点
  - ・ 想定されるリスクへの  
予防と軽減と対応策

## 【いつもの連絡：標準予防策】

- とにかく **手洗い** または **手指消毒**。
- 訪問直前に行く。
- 訪問中も適時行う。食事介助の前後、排泄介助の前後、外出後に利用者宅に戻ったときなど。



- マスク着用 (今後、変わる可能性あり。)

- 体調が悪いときは無理せず休む

- よく食べて



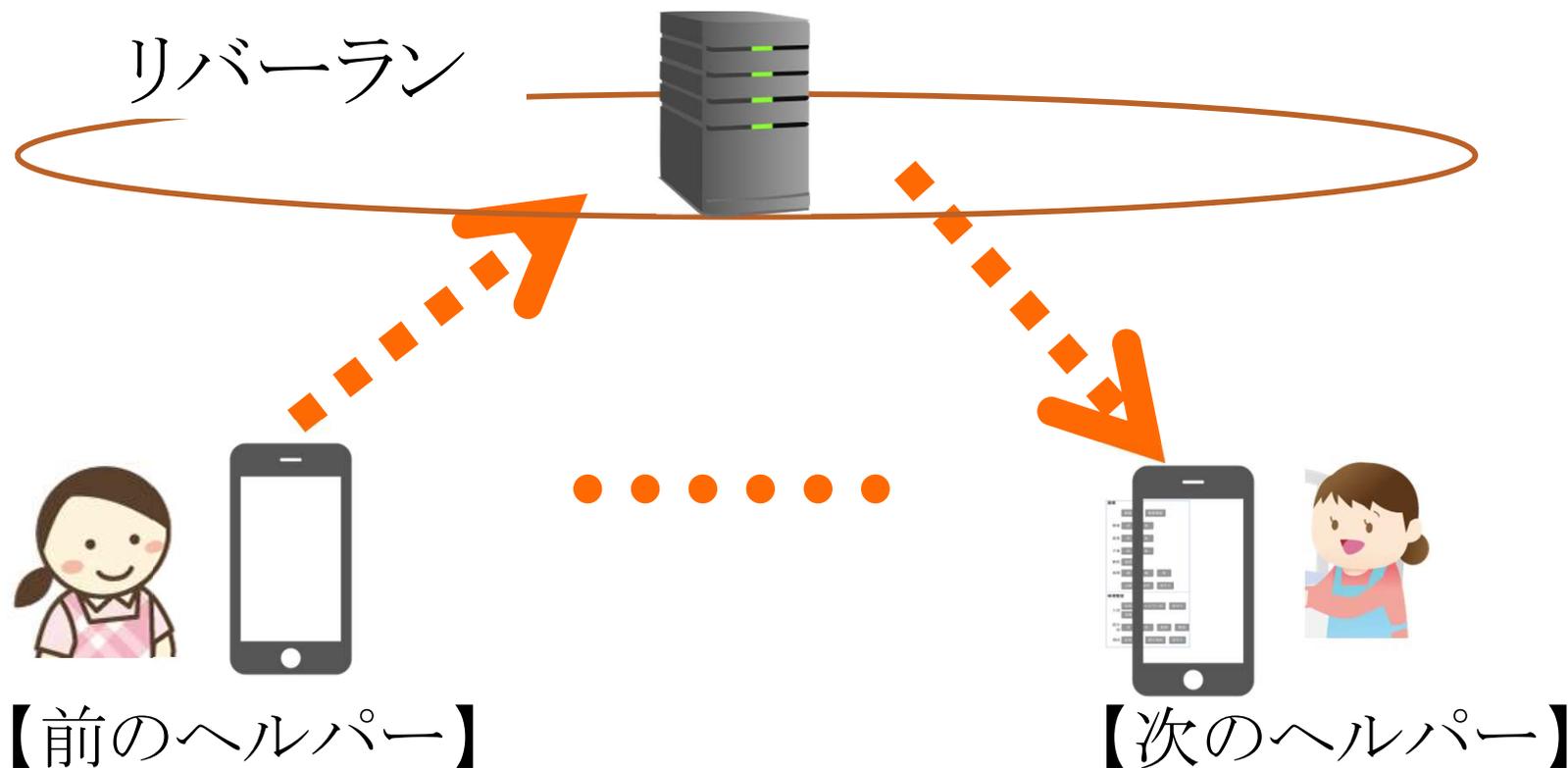
- よく寝る。



## 【いつもの連絡：引継ぎについて】

前の支援の状況が確認できないと不安になる。私が入る前に送信してほしい。。。。

特に、お一人住まいの場合は、前の支援状況を知りたい



★1 訪問前に情報を確認

★2 支援後すぐに送信して下さい。

◆【サービス提供時の状況】 何か変更があれば。(例:①～④)

『アセスメント、介護派遣計画書通り』⇒『報告事項あり』に変更

①時間変更、支援内容の変更、ヘルパーの変更。

②事前に分かっている変更であっても書いてください。例えば1か月前でも

※ 報告事項ありの下の欄に短くていいので、内容を書いてください。

◆【ADLや意欲、調子】何か体調の変化があれば『良好』⇒『風邪症状あり』に変更

頭痛、怪我、いつもより元気ない等 は『その他の変調あり』にする

1行でいいので内容を記載して下さい。

Y!mobile 11:42 19%

yukaida.com

2.ADLや意欲、調子

良好

3.主な訴えや要望

特になし

- ✓ 特になし
- 本人の要望
- 4 家族の要望
- 普段と異なるこだわりあり

引継事項

Y!mobile 11:43 18%

yukaida.com

4.家族を含む環境

特に変化なし

- ✓ 特に変化なし
- 報告事項あり

引継事項

ご本人の様子および特記事項にコピー

備考(ひやりはっと等)

ご本人の様子および特記事項にコピー

準備・記録

健康チェック 環境整備 記録

火元 戸締

一時保存

## 【今回の流れ】

- ①サ責紹介
- ②前回の振り返り
- ③事務連絡、クレームや事故、お褒め言葉の共有
- ④～事故を防ぐ為に～
  - ・ひやりはっとの活用・スイスチーズモデルの観点
  - ・想定されるリスクへの予防と軽減と対応策
- ⑤会議分の『ご本人の様子および特記事項』への記載と送信。

- ① オレンジボタンを押す
- ② 感想を3行追記する
- ③ 引継ぎ事項にコピーを押す をお忘れなく

○ヘルパー定例会議7月分。

感想：＊ 3行程度 コメント下さい ＊

## 【スタッフ紹介：室屋 綾太（むろや りょうた）】



あだ名 / ムロちゃん

### ◆会社を知ったきっかけ

前職では4年間作業所に勤めていました。そこで山野（男性）さんと一緒に働いており、その繋がりで紹介してもらいました。

それまで、車や原付など乗り慣れていなかったもので、不安はありましたが

とにかく、人財を大切にしてくれるところだからと説明してくれました。

ひとまず面接してみようと思って、初顔合わせの時に藤原さん、古谷さん、和佐さん、北村さんと会って大丈夫だなと思いました。

◆（サ責の）仕事内容を一言で言うと？  
ヘルパーさんと利用者さんを繋ぐ仕事です

◆やりがいは？

人との付き合いが増えました。いろんな人と接するのはどちらかというと苦手な方だったのですが、仕事していたらそれから逃れることができないので、多少それにも慣れつつあります。そこは成長とやりがいを感じています。

◆楽しい時は？

事務で仕事していると、社長がコーヒーを淹れてくれたり北村さんや澤田さんがパンを買ってきてくれたり、そういうのでコミュニケーションをしている、できているのが事務で仕事をしている時に楽しいなと思います。



## ◆大変な事は？

固定以外の支援依頼がきて、スケジュールの空いている人が見つけられなかった時は大変です🌀

## ◆仕事で困っていること

ヘルパーさんや利用者さんの人柄を把握するというのがすごい大変だなと思っています。相性とかもあるので、そこを合わせたりするのが。。。



あるヘルパーさんの時は、利用者さんとうまくいけても、

他のヘルパーさんを入れたら、態度が変わっているということがあったので。。。

◆プライベートの過ごし方  
最近は車で大阪から出て、  
観光しています。  
今月は和歌山のマリーナシティ。  
先月、先々月は京都水族館、  
祇園四条でぜんざいを  
その他、兵庫のアトアátoa-  
劇場型アクアリウムに行きました



◆好きなこと  
会社に卓球台があるので、  
何か集まり事があれば、  
いろいろな人と卓球ができ  
るので、それが好きです。

## 【事務連絡】管理者にもメール転送できる仕組み

- ・『★管理者にも報告』を 選んで送信すれば  
サ責にも、古谷にも同じ報告メールが届く。

システムは動いているか → 当日説明

**近況**

1. サービス提供時の状況

アセスメント、介護派遣計画書どおり ◇

✓ アセスメント、介護派遣計画書どおり

報告事項あり

2

★管理者にも報告

・『報告事項あり』の下の

『★管理者にも報告』  
を選ぶ

## ～前回の振り返り 熱中症について～

### ○重症度と症状

- ◆自分で水分・塩分をとれなければ、意識がなければ  
→すぐに病院へ。

### ○熱中症予防のポイント

- ◆居宅の場合 → 居室の状況設定、体調、水分摂取等
- ◆外出の場合 → 出発時に打合せが大事。

(体調、荷物、衣類、外出ルートを再確認)

### ○熱中症の応急処置等

- ◆救急車を呼ぶこと、大事になることを恐れないで。

～ここから今月の内容です～  
【事故を防ぐ為に】

- ひやりはっとを共有する意義
- スイスチーズモデルについて
- ひやりはっと、軽微な事故、  
重大な事故の区別の仕方
- 想定されるリスクへの予防と軽減と対応策

# 危険予測トレーニング と ひやりハットを共有する 意義。 ～ハインリッヒの法則から～



- 1件の重大事故の背後には、重大事故に至らなかった29件の軽微な事故が隠れており、さらにその背後には事故寸前だった300件のヒヤリ・ハットが隠れている。
- つまり……300件のヒヤリ・ハットを無くせたら、軽微な事故29件と重大事故1件を防げる。
- ヒヤリ・ハットを無くすには？？？ → 事例を共有し、また危険への感受性を強化し、その防ぎ方を学ぶ・考える。

## 【事例共有-軽微な事故】 お皿を落とした／落とされた

(内容)

朝食時、おかずを見て頂こうと、お皿を利用者様の前において見せたら、くしゃみをされた反動で手が動き、皿を落された。(ヘルパーの手からはじかれた)

(再発防止策) 見せる際は、リスクがあることを想定して見せる。

【事例共有-ひやりはっ】訪問時にガラスを割られていて、スリッパをはかないまま、片付けようとされていた。

(内容)

訪問時、イライラされてるご様子。

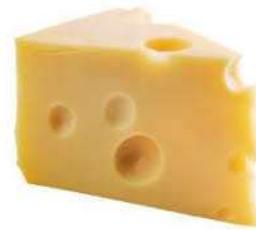
リビングに入らせて頂くと、ガラスが割れていて、よく見るとサイドボードの扉のガラスが割れていた。ご本人が蹴ったとのこと。ご本人自身で、割れたガラスを掃除されている途中のようでした。ほうきではいて、破片を集めておられる途中でした。

ヘルパーがお話しをお聴きすると、お父さんとケンカしたとおっしゃられます。

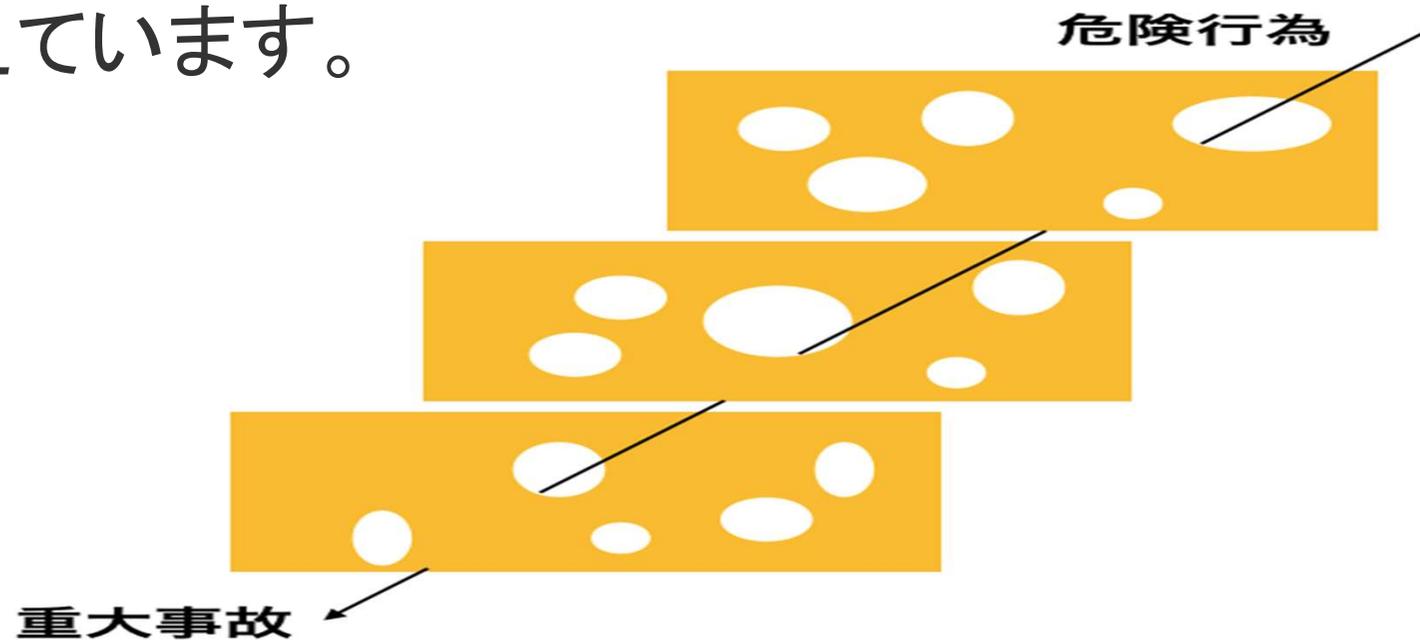
スリッパ履かず、靴下のままで歩かれてたので、「スリッパ履いてください」と促しますが、イヤ！と拒否されます。ガラスでケガをされても困るので、履いてください！と少し強い口調でお願いしています。ヘルパーが掃除をすることにし、箒、貸してください。

新聞ください。など、お願いするも、ことごとくイヤ...とおっしゃられました。最終は、靴の空き箱を持って来てくださいました。

# 【スイスチーズモデル】



事故が起きるときは、その前の小さなミスが連鎖することで生じる。チーズは防御策、チーズの穴は小さなミスに例えています。



ポイント：小さなミスから防ぐ工夫をしておく

小さなミスにつながる状況をそのままにしない

(例：ひやりはっと対策、4S、報連相、等々)

分類	内容	例
ひやり	間違ったことが実施される前に気づいた場合。 またはギリギリで防げた場合。	転倒しそうになったが、事前に気づいて防げた。服薬を忘れかけたが、気づいて支援中に飲んで頂いた。利用者様を見失いかけた。
軽微な事故	間違ったことが <u>実施されたが、利用者様には変化がなかった場合。</u> <u>(★変化が無くても軽微な事故扱いとする)</u>	転倒したが怪我等はなかった。服薬を忘れたが体調の変化などはなかった。利用者様は見失ったがすぐに見つけた。
・・・・・・・・省略・・・・・・・・		
	事故の為、一時的な治療が必要となった場合	転倒して腰を痛めたので、一度通院した。
重大事故	事故の為継続的な治療が必要となった場合  以降全て、重大事故	転倒して腰痛となり、複数回通院した。

分類	影響度	内容	例
ひやりハット	レベル0	間違ったことが実施される前に気づいた場合。 またはギリギリで防げた場合。	転倒しそうになったが、事前に気づいて防げた。服薬を忘れかけたが、気づいて支援中に飲んで頂いた。利用者様を見失いかけた。
軽微な事故	レベル1	間違ったことが <u>実施された</u> が、利用者様には <u>変化がなかった場合</u> <u>(★変化が無くても軽微な事故扱いとする)</u>	転倒したが怪我等はなかった。服薬を忘れたが体調の変化などはなかった。利用者様は見失ったがすぐに見つけた。
	レベル2	事故により利用者様に変化が生じ、一時的な観察が必要となったり、安全確認の為に検査が必要となったが、治療の必要がなかった場合	転倒して軽い切り傷ができた。
	レベル3	a 事故の為、一時的な治療が必要となった場合 b 事故の為継続的な治療が必要となった場合	転倒して腰を痛めたので、一度通院した。 転倒して腰痛となり、複数回通院した。
重大な事故	レベル4	a 事故により長期にわたり治療が続く場合（機能障害の可能性はない） b 事故による障害が永続的に残った場合	転倒して骨折し、1か月以上にわたり通院した
	レベル5	事故が死因となった場合	
その他		自殺企画や暴力、クレーム	

## 【緊急対応が必要になるかもしれないケースで、それを防ぐ為に】

- ①事態を予防する手立てを考える
  - ②事態が起きた時のリスクを軽減できる工夫を考える
  - ③事態が起きた時の対処の方法を共有
- ※上の3つを、定期的に見直す

- 一人で対応しようとしなないこと。事務所スタッフや、その場にいる周りの通行人も含めた人に協力を求めること。
  
- 既往症が分かっている人の場合は・・・
  - ①普段の正常の状態を知っておくこと。
  - ②早期発見の為に、いつもと違うな・・・を大切にする
  - ③緊急事態が起きた時の生理学的変化を知っておく。  
(それで、予防、早期発見、対応に役立つ)

## ある事例の復習(サイゼリヤで大暴れ事例)

- 怒りを原因として突発的な行動を起こすことがある利用者様と、サイゼリヤで食事中にそれが起こった。
- 店長が熱々の鉄板メニューをテーブルに置いた時に、テーブルの上にある物を振り払われた。熱々の鉄板は店長のお腹にあたり、水の入ったコップは隣のテーブルのベビーカーに飛び、水がかかった。
- ヘルパーは幼児のご家族と、怒っている店長と、暴れる利用者様に一人で対応しなければいけない状況となった
- ヘルパーはサ責に連絡。サ責が到着し現場対応するも、店長もご家族も納得はされず、管理者も現場に来てもらうこととなる。
- 利用者様は30分程度は暴れたり、塞ぎ込まれたりしておられた。
- 後日、事故原因の報告、原因分析をし、他事業所や飲食店経営の関係者も含めたサロンを実施し、今後の対策を立てた。

## 【サロンで学んだこと。ポイント。観点】

- ①飲食店側も障害者への対応など、どうしたらいいかわからない。  
何か補助が必要なら、事前に教えてくれていた方が嬉しい
- ② 事態が起きた時に、周りから協力を得れるような状況にする方がいい。店側もお客さんも。周囲に困っていることをしっかりアピールする。ヘルプを頼んでもいい。  
※支援者だけで解決しようとしなないこと。
- ③事故の予防、起きた時のリスクの軽減、起きた時の対応はしっかり決めたほうがいい。

【この事例後に、今もしている対策について。

予防、リスク軽減、緊急時対応の共有を観点に説明します。】

### ①事態を予防する。

起きる原因は色々あるが、それぞれに対して予防をする。

ご本人をよく観察。お気持ちを察する。その日の体調を確認しておく。支援前の数日の様子を聞いておく。突発事例があれば家族や施設、訪問事業所で共有するなど。

### ②事態が起きた時のリスクを軽減する工夫をする

店の隅のテーブルに移動する。ヘルパーは利用者様の横に座る。テーブルに物を置かないようにする。2人支援対応にする。事前に店員に突発行動があるかもしれない、などを紙(カード)で見せておく。

### ③事態が起きた時の対処の方法を共有

一人で対応できないケースでは躊躇せずに事務所に電話をする。助けがくるまでは体を押さえておく。

まわりの人に大変さをアピールして協力してもらおう。

# 入店時に、最初に見せるカード

## お店の方へ外出支援のご協力のお願い

※ご確認して頂いた後、お返し下さい

株式会社GVPマネジメント  
ひかりケアステーション  
連絡先:072-270-2095  
管理者:井原 智文

テーブルの上の物を払う などあるかもしれないので

- ① 周りに人がいないテーブルに案内して頂けますか？
- ② お水・メニューなどは、こちらから声かけするまで  
待って頂けますか？
- ③ 食事はヘルパーに渡して下さい。  
テーブル近くまで持ってきて頂けたら助かります。
- ④ 興奮が収まらない場合、一度、店外に出ることがあるかもし  
れません。声かけ致しますので、ご理解のほどお願い  
致します。
- ⑤利用者様から離れられない場合があります。  
その際は、お手数ですがご協力をお願いするかもしれません。  
例)フリードリンク制でも、飲料水を持って来て頂くことなど。

★周りの方も含めて、美味しく食事を頂けるように最善を尽  
くします。

## カラオケ店の方へ 外出支援のご協力のお願い

※ご確認して頂いた後、お返し下さい

株式会社GVPマネジメント  
ひかりケアステーション  
連絡先:072-270-2095  
管理者:井原 智文

利用者様から離れられない場合などあるかもしれないので

- ① その際は、お手数ですがご協力をお願いするかもしれません。  
例)フリードリンク制でも、飲料水を持って来て頂くことなど。
- ② 興奮が収まらない場合、一度、店外に出ることがあるかもし  
れません。声かけ致しますので、ご理解のほどお願い  
致します。

★周りの方も含めて、楽しく過ごせて頂けるように最善を尽  
くします。