9月分　情報交換会資料

1.　バタフライに寄せられている苦情、ヒヤリハット
9月中（前回情報交換会以降）に寄せられた板橋事故は　　13件、　　ヒヤリハットは　40件でした。
中野事故は　　3件、　　ヒヤリハットは　44件でした。

※サイトの情報を見ずに引き継ぎを受けたことで正しい支援ができず、トラブルが発生しています。
引き継ぎは、初めて・久しぶりに関わらず、引き継ぎする方・される方双方が情報を読みながら行ってください。
正しい支援を行わないと、ご利用者様の命に関わることもあります。

※予定メールを確認せず、場所や時間を間違えるなどのトラブルが多発しています。
予定メールは必ず毎回内容をよく確認してください。
また、確認のため夜の確定メールには必ず返信をお願い致します。

利用者へ良いサービスを提供したい、援助者として高いレベルで援助したい、というのは日頃の業務内容に現れます。
その結果が利用者に頼りにされ、難しい利用者へのサービス提供につながるものだと思いますので、よろしくお願いします。（ハインリッヒの法則）
1日1件を目標に、支援の振り返りをしましょう。
・支援時間の延長、短縮の連絡が、事前に事務所になかった。
・支援時間を間違え、開始時間に遅刻した。
・他害
・行方不明
・情報通りに支援せず、利用者がパニックになった。

実績記録表の書き方　…　3区分
板橋事務所　1.北区　2.豊島区　3.文京区　　中野事務所　4.練馬区.　5.武蔵野市　6.江戸川区

利用者様の情報交換　…　家族や本人との関わりで悩んでいるケース、色々なヘルパーが入っていて、関わりを統一したいケース
プチゲーム　…　アイコンタクトゲーム　2つの事を同時に行う
今週の（できれば今日の）　good and new　仕事中に気付いた、感じた　良かった事、うれしかった事、新しい発見等を1分程度で発表する

2−1、お知らせ・お願い
・遠足の目的
リーダー（参加ヘルパーに人数確認を促す、立ち位置や利用者対応などの注意を行う、見本を示す）
参加ヘルパー（他のヘルパーの支援の仕方を見て学ぶ、自身のスキル向上）

・遠足準備（前日までに各自済ませること・基本的に個別支援の時と同じです）
引率（経路、交通機関の時間、班メンバー、活動施設や昼食のお店の営業状況と参加メンバーに対応できるかなど）
参加ヘルパー（担当利用者のタイムスケジュール、集合場所までの経路、集合場所からの経路や活動内容など、個別行動になっても一人で支援できるように）
天候が悪くなりそうな場合はどうしますか?

・遠足中の各自の行動について
当日落ち着きのない利用者、初担当のヘルパーさんでフォローが必要な利用者の場合には、引率が側でフォローしてください。（特にプール内などで、周囲の人に迷惑がかかりそうな場合）
引率の担当利用者のケアが手薄になるような場合は、ボランティアさんや他の班のメンバーがフォローし合うよう事前に打ち合わせをしておくこと。

・プール遠足の際、プールに入れない利用者はプールの建物が見えない位置で別行動に移ってください。プールの前で解散すると、パニックの原因になります。

利用者の支援前の確認について
初めて入る利用者様には、事前確認と事後報告（概ね２回目まで）
久しぶりの利用者様には、概ね２か月以上ぶりの場合は事前確認と事後報告をお願いします。

・朝、その日のスケジュールとそれぞれの利用者の注意点をお聞きするために、バタ２もしくは中野事務所からお電話します。8:00 台にかけることが多いですが、電話が来る前にご自分の支援が始まる方はご自分から中野事務所にお電話ください。但し、支援開始時間ぎりぎりですと話ができませんので、ある程度時間に余裕をもってお電話ください。支援中のミスを防ぐためと情報提供の機会を増やすため、ご協力ください。今年度の処遇改善加算の要件にも入っていますので、積極的に情報共有を行っていきましょう。

・情報更新のペースを上げたく、常勤からの聞き取りも増やしています。気が付いたことはご自分からも発信してください。
新人さんの入社も続いていますので、サイトの情報を読みやすく更新する作業を進めています。
常勤さんは章立てを意識した内容に更新を進めてください。
非常勤さんは各ご利用者様の最新情報の提供や、読みにくい情報はないか意識しながらの情報確認をお願いします。
ご自分が新人さんに引き継ぎをする立場になった場合を想定し、簡潔で分かりやすい情報を作成していきましょう。

・気温差の激しい日が続いており、体調を崩す人も増えています。休養・栄養をしっかり摂り、免疫力を高めましょう。衣類の調整など、自分だけでなく利用者にも気遣いをお願いします。利用者の体調確認や様子観察も改めて念入りに行い、体調不良の兆候が見られたらすぐ事務所にご報告ください。

・利用者様からの金品の受け取りは禁止されています。受け取りを断れないような場合には法人として受け取るか、返却されるか検討しますので、個人での受け取りはやめてください。終了時にお茶を出されたとか、小分けにされているようなお菓子を一つもらったという程度のことは構いませんが、基本的には個人での受け取りは控えめにお願いします。

・事務所に、手指用の消毒を置いています。手洗い、うがい後に必ず一吹きさせてください。
新型コロナウィルスの予防はこまめな手洗い、うがい、外出時のマスク着用など、風邪やインフルエンザの予防と一緒です。　また、栄養、休息といった体調管理も感染予防です。出来る注意は必ず行ってください。支援に入るにあたっては、引き続き、検温をお願いします。開始メールに自身の体温を、終了メールに利用者様の体温を入れてください。

・天候不良など、電車の遅延が多くみられます。天候不良の際には１本早めの電車に乗るなど、対策をお願いします。
　また、連絡が直前過ぎることがあります。遅れが分かった時点（間に合うかもしれない場合も含めて）ご連絡をお願いします。さらに、途中経過や結果も教えてください。

・情報を読まずに支援に入り、情報内に載っている事が原因のハプニングが起きています。何度も入った方でも、必ず一読して下さい。

＊OJT…誰でも参加できます。
障がい者総合支援法、介護保険法の合同研修です。処遇改善助成金を基にヘルパースタッフの時給は決められています。処遇改善助成金の要件には研修の実施と参加が含まれます。来年度以降も同様の時給形態を維持したければ、なるべく多く参加してください。（来年度以降の時給の査定には研修の参加回数も含まれます）
なお、研修参加者には、「情報交換会、内部研修」を登録して頂くと、業務手当が支給されます。
「　知的障害、自閉症の理解・こだわり行動」について　　予定日に参加が難しい方は、中野事務所宛てに相談の連絡を下さい。

・予定メールが届いた際にはお手数ですが返信をお願いします。また、届かない場合同様に対応お願いします。

朝、10時まで、夜21時までに届かない場合には中野事務所に連絡を下さい。

・情報交換会に出席された方は記録登録サイトから（　　）を選択し、登録をしてください。情報交換会の参加、記録の登録者には業務手当が付きます

2−2　ヘルパー業務に入るにあたって

電車内での注意点について

（　　）　（　　）（　　）
（　　）　（　　）（　　）

立ち位置について

一緒に歩くとき　ヘルパー（　　）　利用者様（　　）　エスカレーター（　　）（　　）

信号待ち　ヘルパー　（　　）　利用者様　（　　）

切符やレストランでの支払い等　ヘルパー　（　　）利用者様（　　）

バスに乗るとき　ヘルパー（　　）　利用者様（　　）

声かけについて…必要な声掛けが不十分であれば、利用者様は不安に。不要な声かけが多ければ、利用者様からは不満が。

それを、利用者様の行動を見たヘルパーが不安定だったと評価しているとしたら、どのような声掛けを意識する必要がありますか?

荷物管理について

利用者の荷物の紛失が続いています。開始時から終了時での間にはどれだけの荷物の確認場面がありますか?

開始時、終了時（　　）（　　）（　　）（　　）（　　）

活動中（　　）（　　）（　　）（　　）（　　）

・上記の情報に追加や変更をアップした方が良いと思われた場合には、(1,　　2　　）に電話をするか（　　）宛てにメールをします。　ちなみに、件名には（　　）と入力します。

開始、終了時の画面に情報更新を入れ込むことも出来ます。

また、翌月の希望の変更内容等、常勤職員に伝えるべき内容を非常勤の方に申し送る利用者様もいらっしゃいます。利用者様から見れば同じバタフライの職員ですので、常勤職員に言うべきという概念は少ないと思います

聞きうけた職員は（1,　　2　　）に電話をするか（　　）宛てにメール送信してください。

・ヘルパー業務の際には必ず非常勤ファイル、印鑑（なるべくスタンプ式）を持って下さい。

ファイルには緊急時の対応マニュアルやヒヤリハット等を入れていますので、お仕事の際には忘れずに持って下さい。また、実績記録表などの押印を依頼することがありますので、スタンプ式印鑑を忘れずに。

事務所に寄った際に持ち出すもの（　　）（　　）

・開始場所には（　　）分前には到着し、サイトの（　　）より開始ボタンを押します

同様に、終了時には終了ボタンを押します。

終了時に記入、押印をしなければならない（　　）ですが、事務所から持ち出す際には（　　）に名前を記載して持ち出します。記入、押印が出来ているもの、出来ていないものは（　　）を作るなどして、分かるようにしておきます。

月末月初に実績記入・押印、記録登録、サービス提供票登録を確認されましたら、５日までに事務所まで報告のメールをお願いします。

2−3　活動中の諸注意
・開始時に利用者と会ったらまず確認しなければならないことは何でしょうか?
（　　）（　　）（　　）（　　）・・・
（　　）（　　）（　　）（　　）（　　）

・水分補給と体調確認の意識的に行なって下さい。水分の種類に指定（甘いものは×）がある場合もあります。個々人にあった水分補給をお願いします。ヘルパーの水分補給も介助のうちですので、十分に行なって下さい。

・プール教室の送迎の場合には水着は必要ですか?　それはなぜですか?

・他施設でも、複数組が固まって行動している場合には団体で予約を勧められることがあります。予約を取って使用するケース、取らずに前後半に班分けをして使用するケース、一緒に入るが同グループと思われないようにするケース等があると思われます。どの場合にも個々の利用者、ヘルパーが自立した行動が取れるようお願いします。

スポーツを行うプログラムの場合には、ジャージなどに着替えなければならない施設、体育館などで室内シューズが必須な施設などあります。必ず持参してください。また、支援の開始時に持っているか確認を忘れずにお願いします。

個人情報の保護について
　大学生などのインターンシップ、ボランティアの学生、新人ヘルパーが現場に入ります
　常勤職員からも連絡していますが、皆様も下記の事を見かけたらご一報ください。
　また、皆様はバタフライの先輩であり、見本となります。周りのスタッフから見られていることを自覚し、お手本となるように振舞って下さい
個人情報・プライバシーの保護の観点からどんな注意が必要ですか?
写真撮影（　　）
登録サイトへのログイン（　　）
ログイン後データ（　　）
利用者様の持ち物（　　）
基本的にバタフライがヘルパーさんに提供した利用者情報はすべてバタフライが管理すべき情報であって、個々人のヘルパーが管理して良いとはされていませんので、必ずルールに沿って管理して下さい。

2−4、ヘルパー業務終了後の作業上の諸注意
・終了ボタンを押す（利用者様の体温の記入をする)。
・実績記入・押印を忘れずに。(直帰の場合はいつ返却できるか目途をたててください。返却が遅いと他のヘルパーさんの迷惑になります)
・記録登録は（　　）行う。
・具体的、客観的に記載する。(主観的、ヘルパーの感想にならないよう注意)
・遠足参加の場合の記録を打つ際には（　　）（　　）（　　）のような表現は避ける。

3　区のルール
・プール自費　　・1回あたり8時間以上できない区　・作業所、学校送迎が認められていない区
プール自費（中野区・江東区）※北区は不可だが利用者全員が許可をもらっているので自費なし。
ご自分の出した記録が市町村への請求の元データ、給料の元データになります。間違えの無いように管理してください。

それでは、明日からも　以下の3つを大切に業務に取り組んでください。
1“安全であること”　　2“楽しいこと”　　3“成長につながること”

参加者、参加日（　7/4　杉本　、　　）
（　　）

計　　名

サービス提供責任者へ
※各事務所１部ずつ印刷し保管すること。
※参加者・参加日は手書きで記入すること。

ケース２　利用者が自宅で転倒しケガをしたケース

ヘルパーが自宅に訪問すると、利用者が一人で立ち歩き、転倒していた。

頭部から出血があり、ティッシュで拭きっとっていた。

出血は止まっておらず、利用者が絆創膏の置き場所を伝えてきたので、ティッシュでの止血の続きと、絆創膏を貼る事まで支援した。

支援の終了時間になったので、サ責に上記の旨を報告。

① サ責から杉本で報告を上げた。

② 杉本とサ責で、救急車の対応の必要性を検討。

③ そこまでの出血では無さそうだったので、ケアマネへの報告を行い、訪問の依頼をした。

④ ケアマネは、訪問看護の依頼を行い、処置と状況報告を行った。

⑤ バタフライでは、近くにいた職員が、通りがかる時間に様子を伺いに行った。

⑥ 夕方に支援に入る職員から、当面の間、様子を報告する事にした。

⑦ 糖尿病がありケガが治りにくいため、報告期間を検討し完治するまで経過報告を続けることを決定した。

以上