

不二健育会 特別養護老人ホーム ケアポート板橋

相原 由季子(職種/介護支援専門員 所属部署 /居宅)

功 績 初回相談から他問題ケースと認識していた状況で、相原は自身から率先して担当になることを申し出ました。自身のケアマネジメント力の向上に繋がったことのみならず、定例会等で利用者さんご家族の情報を共有することができており、今年度の部門目標である複数担当制を活用し、居宅全体でチームとして支援できる仕組みを作った功績。

推 薦 者 滝本 淳(職種 管理者/所属部署 居宅)

推 薦 理 由 事業所全体でクライアントを支え、どのようなケースにおいても親身に且つ専門性を発揮しながら対応する相原のマネジメント方法は、チームケアそのものであり、複数担当制を上手く形にすることができた症例となりました。この功績は理事長賞に値すると思ひ推薦させていただきます。

内 容

今年度より利用者さんお一人に対し、複数担当制を活用しております。目的としまして、利用者さんご家族、関係者の方々を待たせず対応すること、また他問題ケースについては、職員1人にかかる精神的負担の軽減を図ることを目的としております。

令和3年5月にご家族より直接相談あり。この時点で居宅事業所を数か所変更していることを確認。初回アセスメントを行ったところ、利用者さん・ご家族(娘)の2人暮らしで、共に統合失調症を患っておりました。この時点で、利用者さん及びご家族の訴えは強く、ケアマネジメントを行う中にご意向に添えない時など、「ケアマネはつかえない、ケアマネを代えてやる」の発言は訪問中にも頻繁にあり、電話では暴言や怒鳴られることも多々出るようになりました。

担当1人では強い負担を感じると認識し、相原は複数担当制を活用。担当CMが不在の時であっても情報が共有されており、電話対応した職員がその都度傾聴し、サービス調整が必要な時は担当に代わり調整することができております。また、毎月の訪問は2人体制で行い、利用者さんご家族からの担当への不満を二分し、担当にかかる精神的負担を軽減することができております。

現在も無理難題なご意向、ご不満の連絡はありますがその都度傾聴し、サービスは継続的に利用いただいております。事業所の変更もなくサービスも継続利用いただいている為、利用者さんの生活の質を落とさずに支援を継続することができております。