

～災害時 サービス提供責任者として

あなたは どう動きますか～ 開催報告

日時：2011年10月19日（水）10：30～17：00

会場：東京都生協連合会館

受講者：14生協31名

3月11日に起きた東日本大震災では、東京においてもホームヘルプサービス（訪問介護事業所）の現場での混乱や不安、悩み等、さまざまな問題点がありました。

そのことから、今回の研修では「震災時のマネジメント」をテーマに、震災時にサービス提供責任者はどう動くのか、基本的な対応マニュアルを作成しようと開催しました。

サービス提供責任者とは・・・

介護保険で行われている 居宅サービス事業の中の 訪問介護において、利用者さんとの契約や 訪問介護計画書の作成、ヘルパーさんの 業務管理や教育など、訪問介護事業における利用者さんと ヘルパーさんのマネジメントを行うなど、重要な役割を果たしています。



【講演】東日本大震災における体験報告

講師：加藤 悦子 氏
福島中央市民医療生協
あおぞらホームヘルプサービス管理者

講師の加藤悦子氏

今回の震災の影響を受け、実際にどう対応したのか、何が必要か等、体験から感じられたことについて、ホームヘルプサービス管理者の加藤氏よりお話していただきました。

♥あの時の判断は間違っていた？

震災直後、電話も通じず、家族の無事を確認することもできない中、3人のサービス提供責任者が、安否確認に手分けして走り回った。しかし、信号機も作動しておらず、交通がマヒしていた。無事に戻ったが、一人で行かせたことは誤りだったか…。

♥水がない。食べ物がない。ガソリンがない。

在宅独居の人が施設に入るのには、他の施設からの受け入れでいっぱいだったため無理だった。また、生活の手助けが必要な認知症等の方が避難所で生活することは難しく、支援物資はなくても、自宅で生活するしかなかった。

そんな中で、食べ物を分け合ったり井戸水を使わせてもらったり、近所での助け合いや民生委員さんの顔が見えてきた。

♥訪問はようになる？

車で20分が訪問の範囲。ガソリンがない中で徒歩や自転車で訪問するのは大変だったが、訪問の方法やサービスの内容や時間を変えて介護に入っていた。

認知症の方では、環境が変わらなかつた人の方が元気だった。

♥こころのケアが必要です

時間の経過と被災者のこころの動きを見ると、被災直後は呆然自失だが、その後は興奮状態で活動的（一見元気に見える）。さらに時間が経過すると、今までの緊張や過労が心身の不調になっていく。

ヘルパーも被災者でした。苦しかったことを話すことで、自分が頑張ったこと、苦しかったことがわかり、心が軽くなる。お互いに話すこと、こころのケアが必要です。

福島でもヘルパーさんが訪問介護に行つて津波の被害に遭っている。自分の命と利用者さんの命を考えさせられた。



開会挨拶をする
八王子保健生協の
黒澤さん



八王子保健生協の
佐藤さんの司会で
進められました



受講者アンケートより

- このような非常事態においては、何が正しい、正しくないという判断は難しく、どのような行動をとっても後悔が残ることが多いと思うので、精神的に強くなることが大事だと感じました。
- 震災時のとっさの判断と行動力がすばらしいと思いました。
- 責任感の強さに感動しました。
- 冷静に判断することの難しさを実感しました。
- 利用者さんだけでなく、ヘルパーさんも被災者の言葉を聞いて考えさせられました。

【グループワーク】～災害時の対応マニュアル作成～

震災時のマネジメントについて、基本的な対応はどうしたらよいか、震度5～6規模の地震が発災したと想定し、グループで考えあいました。

《話し合った主な対応策》

サービス提供責任者の役割

＜事務所にいる場合＞

- ・安全確保
- ・状況確認
- ・情報収集
- ・自分も含め、落ち着かせる
- ・パソコンのデータ確保
- ・ヘルパーへ対応指示
(一人は事務所に残る)
- ・地震発生後のサービスの必要性の判断

サービス提供責任者の役割

＜現場にいる場合＞

- ・利用者さんの安全確保
- ・避難経路の確保
- ・近所の方に声かけし協力してもらう
- ・援助内容の変更
- ・事務所へ報告
- ・避難場所へ連れて行くか判断
- ・認知症.....パニックにならないよう声をかける
手をつなぎ一緒にいる
- ・寝たきり...頭の安全確保
- ・入浴時.....揺れが落ち着いたら着衣、安全な場所へ移動

安否確認

- ・優先順位と連絡方法を決めておく
独居、老老世帯、家族のいる利用者等
認知症、寝たきり、在宅医療者等
- ・地域との連携
- ・医療の必要な人はドクター、ナースへ

平常時の準備

- ・利用者マップ、ヘルパーマップを作る
- ・緊急避難場所の確認
- ・地域の見守り、資源を知る
(民生委員、自治会...)
- ・防災訓練
- ・個々で判断できるための学習、研修
- ・生活必需品の確保

自分(家族)の安全をどう守るか

- ・家族と、日頃からもしもの場合の集合場所を決めておく
- ・保育園、小中学校の緊急対応を確認しておく
- ・自分の安全を確保し、利用者さんを助ける
- ・無理な救出はしない

その他

- ・個人情報をごとまで持ち出せるか
- ・ヘルパーにどこまでお願いできるか



ポイントごとに意見を出し合いました



模造紙を使って意見を整理しました



全てのグループが発表しました



受講者アンケートより

- ・一人で行うのではなく、皆で一緒に方向性を考えることを、実行していきたいと思います。
- ・各事務所のサービス提供責任者が集まることにより、その事業所の方針、やり方等が共有できてよかったです。
- ・平常時の準備の重要性を痛感し、サービス提供責任者の責任の重さを再認識しました。
- ・自分を守れなければ、相手も守ることができないという言葉に安心し救われる思いです。
- ・今後のマニュアル作り、対応策に役立てたいと思います。



スキルアップ研修を終えた31名の受講生に実行委員の本光和子さん(コープとうきょう)(中央)より、一人ひとりに、終了証明書が手渡され、松本和子副実行委員長(東京高齢協)(右)より講評をしました。



受講生と企画委員、実行委員のみなさん...お疲れさまでした。

研修会を開催するにあたり、会員生協より選出された企画委員(サービス提供責任者)による協議が重ねられ、今回は、震災時の対応についてそれぞれの生協(訪問介護事業所)でのマニュアル作りに活かせるよう、皆で考えあう内容としました。
実際に震災の影響を受け、どう対応したのか体験を聞いて、災害時に何が出来るのか...自分の身を守り、冷静な判断をすることが大事だとわかりました。グループワークでは、サービス提供責任者としてどういう風に対応するか等、改めて考えあう良い機会となりました。

