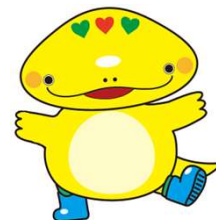




ともにんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

利用者、ご家族様が「介護職員は頼めば何でもしてくれる」と思っている方が多く、介護サービス範囲外のサービス要求が多いです。対応方法が知りたいです。

介護のサービスはここまで出来て、ここから範囲外というのを丁寧に説明する。

できること、できないことをブレずに伝え、関係機関と連携する

サービスとして提供出来る事を明確に提示して、出来る事と出来ない事の線引きをはっきりさせると良いと思う。

コミュニケーションをよくとり、ご家族様がどうしたいのか話し合う

「こんな事で困っていらっしゃるんですね」と状況を聞く。介護保険内ではその事はできないと伝える。ケアマネに相談する。

サービス計画書などを活用し、責任者よりご家族に対して制度により出来る事、出来ない事を再度明確に説明させて頂く事も必要かと思いました。

出来る事と出来ない事を書類におこして渡す

手間がかかるとは思いますが、サービス内容のリスト化。見てわかりやすくし、ここからここまでしに行えない事を細かく伝える、書面にしておく事が良いのではないかと思います

「よくある質問」のような発信をしてみてもいいでしょうか。

出来ないことは言葉に気をつけながら断る。また一緒にここまでだったらできることを伝える。



入居時のその施設のあり方や目的を
しっかり説明すべきだと思います。す
べてのことをやってしまうことがその
人への優しさではないことを理解して
もらうことが大切。

丁寧にご説明してお断
りしたらどうでしょう
か。現場からご説明し
てだめであれば、上司
からご説明したらどう
でしょうか

一緒にやって
できることの
喜びを知って
もらえるとい
いのでは

仲間と協力して
できること、で
きないことを伝
えやっていく

家事代行サービス
や便利屋のご利用
をすすめる



「角が立たないお断りの仕
方」事業所として介護保険
でできること・できないこ
との情報提供（説明）を丁
寧にすることが大切かと思
います。管理者から伝えて
もらうのも良いかと思いま
す。本来は契約時にお話し
しておくことがベストだと思
います

どこまでがやってもら
えるのかが分からない
と思うので具体例を出
してあげるとよいので
はないでしょうか

今日の講義で学んだ
線引きが大事で出来
ない事もしっかり伝
え、ご家族と施設と
が同じ認識を持つ必
要があると思います

「私たちもやって差し上
げられたら良いのですが、
やってはいけないこと
になっていて心苦しいです。
ただ、一緒に解決方法を
考えることはできるので、
ご相談下さいね」と伝える

サービス外で多い要望を叶えることができる事業所を照会できると良いと思います。町の便利屋さんなどを調べてみると良いかもしれません。自分たちのサービスの限界を（柔らかい表現で）お伝えしてお断りする必要があると思います

出来ることと出来ないことを明確に伝える。出来ないことに対し情報提供し、介護サービス範囲外のこと出来るサービス事業者へつなげていく。

範囲外のサービスをもし行っている所があれば紹介をし、介護サービスのできる事できない事をわかりやすく伝えると良いかと思います

できる事とできない事をしっかり伝えるようにしています。また、できない事について、代替案（自費サービスのご利用も含め）もご希望であれば提供します。（他事業所の紹介など）



とにかく多くの人（行政、包括支援センター、社協等）と繋がっておくと良いかと思います。それぞれができること、出来ない事を相談しながら、チームで取り組むと気持ちが楽になります。

サービスを利用される前に利用内容の書類（冊子）を渡してはどうですか。また、利用説明時には理解出来る方（高齢の方、精神障害の方以外等）が良いかと思います。

自分一人で解決できない場合は無理をせず上司に依頼して一緒ご家族様・ご利用者様に説明を行うといいと思います。
サービス範囲外の要求を受けてしまうと「この職員はやってくれたのに…」となってしまう可能性がありますので職員間で情報共有を行い支援を統一化できると思います

言われた方に返答するのではなく、全利用者に向けての広報紙や案内を作成し、具体的にできること、できないことを伝えていってはどうか。「よくある質問」みたいな感じで「Q. 家族の御飯も作って欲しい。A. 介護保険制度により、利用者様の分しか作れない決まりになっています」などのような。

また個人で断るとその職員への見方、接し方が厳しくなるかもしれないので、まずは「上司に聞いてみますね」と受け取りその場では断らず、施設長やサビ管から断ってもらう。その後は「施設長(サビ管)に怒られますので…」「決まりですので…」と言ってお断りしてはどうか？



「介護サービスでお手伝いできる事は国が決められた範囲内の事になります。それ以外は当事業所が行っている自主サービス（30分/1000円）や地域のシルバー人材センター等、〇〇さんが生活に困られないように、ケアマネさんと相談しながら今後の事を考えていきましょう」とお答えしています



たくさんのアドバイス
ありがとにん！
参考になったかな？
次回もよろしくね～