

## 光武さんの とある1日のスケジュール

- 6:30 起床
- 8:30 出社
- 9:00 朝礼・掃除  
朝礼の後、掃除などの環境整備を行う
- 9:30 申し送り  
サ責同士の情報共有
- 10:30 お客様訪問・電話対応  
ヘルパーさんの同行や契約、ケアマネジャーからの問合せの電話の対応など
- 12:00 昼食
- 13:00 午後の業務スタート  
障害者相談支援プランの作成
- お客様宅への訪問  
ケアマネジャーや区役所への訪問
- 不定期に開催されるサービス担当者会議への参加など
- 18:00 訪問介護ミーティング(週1回)
- 19:00 退社
- 20:00 帰宅
- 23:00 就寝

## 株式会社ラックコーポレーション

墨田区京島1-47-17-2F  
TEL 03-5655-7509

昭和37年、看護家政婦紹介所として事業をスタート。平成10年、株式会社ラックコーポレーションを設立。墨田区を中心に、江戸川区・江東区・葛飾区で地域密着型の介護サービスを展開。現在は、訪問介護支援・訪問介護サービス・訪問看護サービス・訪問入浴サービス・福祉用具のレンタル／販売・小規模多機能型居宅介護・グループホームなど、幅広い介護サービスを提供。地域の方々が安心して過ごせる環境づくりをめざしている。

## 取材しました!



訪問介護＝ヘルパーというイメージがあったけど、いろいろな仕事があることを発見。挑戦することが大事という言葉が印象的でした。



入社当時からお世話になっているケアマネジャーの田中さんと打ち合わせ。今でもお客様の対応について相談にのってもらうことも多い、頼れるお姉さんです。

## 困難を乗り越えた先にある達成感 それが私を前向きにしてくれる

サービス提供責任者(サ責)の仕事は、お客様によりよいケアを提供するための環境作り。そのためには、お客様とヘルパーさんの相性を考えたマッチングが大事ですし、ここがサ責の腕の見せ所。新規のお客様から依頼があった時は、まずご自宅に伺い、契約や希望されるケアの確認を行います。この時は、お客様を知るための貴重なチャンス。お客様の状況や性格、ご自宅の様子をできるだけ詳しく確認するようにしています。お客様に合うヘルパーさんが決まったら、最初は必ず同行。その後もお客様やヘルパーさんに、きめ細かなフォローを行います。

新規のお客様の対応は緊張感もありますが、ヘルパーさんと一緒にケアを作っていくのが楽しいですね。お客様とヘルパーさんがびたりとハマり、お客様の表情がどんどん明るくなっていくのを見ると「この仕事をやってよかった!」と実感します。

お客様の中には、難しい方もいて、時には門前払いになってしまうことも。そんな時は、根気よく通いながら信頼関係を築いていくしかありません。正直、ツライです。でも、難しくれば、難しいほど、お客様が心を開いてくださった時の喜びは大きい。困難

## 「抱え過ぎないこと」の大切さを 知り、気持ちがラクになった

4年前から、事業所の所長も兼務。「所長に」というお話をいただいた時は、「ハリー絶対ムリ!」と思いました(笑)。でも、新しいことに挑戦したいという気持ちがおさえきれず、お引き受けすることに。

最初は順調だったのですが、いつの間にか周りのスタッフが離れてしまつて、「所長だから」という気負いから、何でも一人で抱え込んでしまったのが原因でした。それに気づき、何でもスタッフに相談するようにしたら、自分の気持ちもラクになったし、事業所の雰囲気もよくなりましたね。



ヘルパーさんがケアに入った後は、必ず電話でお客様の状況や困ったことがなかったかを確認。信頼関係を作るためには、話をすることが大切だと思っています

# 一人ひとりに合ったケアを提供して お客様の笑顔を増やしていきたい



## サービス提供責任者に転職して 信頼関係の大切さを実感

「もっとお客様の生活に合った介護がしたい」と思ったのが、転職のきっかけ。病院や施設での介護経験は9年間あったのですが、訪問介護への転職には不安もあって…。今の職場を選んだのは、研修や周囲のスタッフのサポートが充実しているという安心感があったから。訪問介護でのお客様との向き合い方や、ヘルパーさんとの接し方を丁寧に教えてくださったのは、本当にうれしかったですね。

最初はヘルパーさんに仕事をお願いしても断られてばかり。理由は、ヘルパーさんとの信頼関係が築けていなかったから。信頼してもらえようようになるまで、1年以上かかりましたね。最初はキツかったけど、この頃から仕事がとても楽しくなりました。

## 成功も失敗も、すべてが 自分を成長させる糧になる

最近、サ責と所長の仕事にブラスして、障害者相談支援の仕事も始めました。今まで接点が多かった特別支援学校や障害者作業所の方とお会いするのはとても新鮮。障害者支援を通じて、人脈や視野を広げたいと思っています。

振り返ると、私は常にいろいろなことに挑戦し続けてきました。また、そこで得た成功も失敗も、すべてが成長の糧になっています。だから、若い方も失敗を恐れず、新しいことに挑戦して欲しいですね。

## 介護職(サービス提供責任者)

サービス提供責任者(サ責)の業務は多岐にわたっています。まず、ケアマネジャーの立てたケアプランや利用者・家族の希望にそって、具体的な訪問介護計画書を作成。実際にケアを行うヘルパーの手配や管理指導、トラブルが起きた時の対応までを行う。他にも、病院や他の介護事業者との調整を行うサービス担当者会議に参加したり、サ責自身がケアを行うこともある。訪問介護の要とも言える仕事であり、そのやりがいはいっぱい。

## 光武さんのお仕事とは?

株式会社ラックコーポレーション  
光武 梢さん(36歳)  
神奈川県出身。高校卒業後、介護福祉士の専門学校に入學。病院の療養型病棟やリハビリ病棟、デイサービス勤務を経て、株式会社ラックコーポレーションに、サービス提供責任者として転職。4年前から所長も兼務している。



お客様宅に伺う時は自転車移動が基本。実際のケアをするのはヘルパーさんですが、月に1回はお客様宅を訪問し、お話しを聞くようにしています。