

1. 品質目標

月2名のご利用者の気づき「予防処置報告書」を作成し、業務改善に取り組みます。

- ① 「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する。(ヘルパー・サービス提供責任者)
 - ・手順に沿って予防内容を作成、未然防止策について意見を収集し立案出来る。
- ② 立案後の実施内容の報告(サービス提供責任者)
 - ・担当ヘルパーから情報を収集、効果を確認し報告、情報の共有を図る。

令和5年度は前年度までに整備された業務マニュアルがスムーズに活用できているか精査しながら、ご利用者個々が抱える課題を担当ヘルパーと抽出し、担当者以外の職員の意見を聴取、情報を収集し「気づき報告書」を作成する事で未然防止に努める事が出来ました。又、事業所全体で情報を共有する事で業務改善に繋げる事が出来、介助者が安心安全な質の高いサービスを提供することが出来ました。

2. 実施項目

令和5年度	目標達成実施項目	実績
4月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① Y・Yさん 女性 93歳 担当：比嘉 予防内容：血圧のコントロール・安心安全な入浴 ・入浴前の血圧測定値を表に記録し医師へ報告、指示を受ける ・服薬時間帯の検討、確認、入浴時間の検討及び入浴中止時の基準値 ・緊急連絡カードは浴室近くに掲示する</p> <p>② T・Tさん 男性 71歳 担当：山内 予防策：体臭予防・皮膚トラブル予防 ・週1回でも入浴する事をケアプランに入れてもらう ・本人へ入浴した日をカレンダーに記入する(要確認) ・夏に向けての体臭、皮膚トラブルについてサービス時に伝え、ヘルパーが居る間に入浴してもらう。</p>
5月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>① 血圧測定値の報告継続中で月1回の訪問診療での具体的回答、対策は未だ得られていない。 服薬時間の確認を行い、血圧が高値の場合には時間をかけて慎重に入浴を実施している。</p> <p>② ケアプランに入浴の促し、声掛けを追加し、入浴の必要性を伝える事で本人から「いつ入ったよ」「今日は入るよ」の返事が返ってきた。又、カレンダーに印をつけることで入浴が促しやすくなった。 ○担当ヘルパーの協力を得ながら効果を確認し、ミーティングで報告、情報の共有を図ることが出来ました。</p>

令和5年度	目標達成実施項目	実績
6月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① M・Kさん 男性 73歳 担当：崎濱 予防内容：簡単な調理が出来、定時に食事が摂れる ・長時間立つことが出来ないで、簡単に調理できるよう訪問時に食材の下ごしらえをし、冷凍・冷蔵保存する。</p> <p>② K・Yさん 男性 80歳 担当：仲宗根 予防策：環境整備により転倒のリスクを回避する。食後の片づけ方法を検討する。 ・本人と優先順位を決め一緒に片付ける。 ・ケアマネへ状況報告行い、本人への協力を仰いでもらう</p>
7月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>① 包丁を使用せずにカットされた野菜を使う事で、短時間で炒め物や煮物を調理出来ている。 今後、食中毒に留意し、夏バテしないようそうめんやさっぱりした献立も取り入れていく。 ○食品の保存方法…冷凍保存にふさわしい食材について情報交換行い、各自サービスに取り入れる事が出来ています</p> <p>② ベッド周りに散乱している衣類は同じ場所に置くよう相談し実施できている。残食（弁当含）はゴミ出し日まで冷蔵庫に保管するよう協力依頼し、出来ている場合と出来ない場合があるので継続出来る様声掛けしていく。</p>
8月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① Y・Kさん 男性 86歳 担当：新垣 予防内容：安心、安全な入浴方法を検討する。 1. 浴槽に入る時はヘルパー訪問時に合わせる 2. 少しでも体調が悪い時は浴槽には入らずシャワー浴、清拭で対応する。この2点をご本人、娘さん、ヘルパーで話し合った</p> <p>② I・Hさん 女性 82歳 担当：比嘉 予防内容：スムーズな上り下りが出来、転倒を予防する ・段差解消、立ち上がり補助具、手すりの検討 ・シルバーカーの安全、安定性の確認及び転倒予防を本人への意識付ける</p>
9月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>① 家族と話し合ったことで週1回の浴槽利用を承諾、同時に関りが少なかった嫁さんの協力が得られ生活全般の不安を減少することが出来た。</p> <p>② 移動時の見守り、シルバーカーの安定性の意識を高める事が出来ています。ケアマネより手すりの設置検討</p>

令和5年度	目標達成実施項目	実績
10月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① N・Mさん 女性 56歳 担当：秋山 予防内容：移乗時の転落予防 ・日々変化する病状を確認しながらヘルパーの情報共有を強化し、状態に合わせた支援を検討する ・軽量のシャワーキャリーの取り扱いを再確認し、介助者二人で役割を分担する。 ・マジックバンドで両膝を固定し上半身をバスタオルで巻き移乗する。</p> <p>② M・Aさん 女性 72歳 担当：崎濱 予防内容：歩行時の安全の確保、清潔な環境の確保 ・本人に椅子に座ったままクイックルワイパーで大きなゴミは集めてもらう ・汚物をそのまま床やトイレに捨てないような工夫を話し合う。(複数のゴミ箱の設置) ・下肢運動の提案</p>
11月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>①両大腿部をマジックバンドで固定し、膝ブロックすることで下半身が安定し移乗しやすくなった。 ・シャワーキャリーからベッドへの移乗時にはバスタオルで臀部全体を包み込むことで引き寄せが上手く出来二人の合図で移乗することにより転落のリスクが回避できている ※日々状態の変化が見られることから、継続的に未然防止策を検討していく必要がある。現段階では喉の筋肉の衰えが出始めていることから、窒息のリスクも高い状態にある。</p> <p>②本人への意識付けができ、ゴミ箱増に加えレジ袋を用意し汚物を袋に入れることで尿臭が多少軽減できた。 ・外出の機会を増やすため車椅子を導入、リハビリ事業所を検討中（担当者会議を開催）</p>
12月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① N・Tさん 女性 94歳 担当：新垣 予防内容：水分不足解消により疾病の重症化を予防 ・水分補給回数を確保するため息子さんへ協力依頼する ・専用ソファの隣のテーブルに保温ポットにお茶と常温の水を用意してもらう。サービス中に促し行い、摂取量の確認を息子さんと情報共有する。</p>

令和5年度	目標達成実施項目	実績
12月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>② K・Yさん 男性 80歳 担当：仲宗根</p> <p>予防内容：入浴時の転倒を予防する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴室の環境整備（住宅改修）は難しいことから通所を利用しそこで入ってもらうことを提案する ・入浴時は玄関のカギはかけない、又移動時には携帯電話を持つか近くにおいてすぐ連絡できるようにする。
1月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>①自身でも温かいお茶を飲むことが出来るようになり、水分量を確保でき、体調も回復してきたところでしたが、親子間のトラブルにより希望入院となる。</p> <p>②携帯電話は身近に置きいつでも掛けたり取ることが出来る様声掛け、知人からも注意を促しているところですが十分ではない。又通所の利点を伝え促しているところですが十分な理解が得られず自分が行くところではないという思いが強い</p>
2月	「気づき報告書」を作成し、予防策を立案する	<p>未然防止策の立案</p> <p>① I・Hさん 男性 87歳 担当：比嘉</p> <p>予防内容：新鮮な食材や調味料を使用し調理できる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コープ商品の購入量が多く消費しきれない為、娘やケアマネからの助言が必要 ・冷蔵庫の中身を本人へ確認し出来る範囲で整理整頓する ・賞味期限切れの処分の協力が得られない場合には記録に残す <p>② O・M 男性 91歳 担当：秋山</p> <p>予防内容：皮膚状態の悪化を予防する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柔らかい素材の洗身用品を取り入れる（スポンジ） ・洗身時同じ個所を何度も擦り洗いしない様こまめに声掛けする。 ・家族へ塗り薬の処方依頼する
3月	立案後の実施内容の報告	<p>予防策実施後の効果を確認する。</p> <p>①商品購入に関しては本人の意思に任せる事で合意 賞味、消費期限切れ、残食に関しては記録に残すことでトラブル回避に繋がった。環境整備に関しては徐々に関わる事をケアマネと本人で話し合い合意</p> <p>②自身で洗身する場合にはスポンジで優しく洗ってもらい同じ個所を擦らないよう声掛けする事で傷を軽減できた。軟膏の処方あり掻痒感の強い部分に塗布、様子観察中。</p>

3. 訪問介護計画書・介護予防訪問計画書(ケアプランの策定)

作成担当者を管理者(サービス提供責任者兼務)とサービス提供責任者で居宅サービス計画書、介護予防サービス・支援計画書、ご利用者の状況把握及び課題分析(アセスメント)に基づき、援助の方向性や目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的な内容等を記載した訪問介護計画書、介護予防訪問計画書を作成しました。訪問介護計画書、介護予防訪問介護計画書の内容につきましては、ご利用者又はご家族に対し説明、文書により同意を得て交付し、サービス提供に関する経過は「サービス実施記録」に記載し、サービス実施後に、実施内容についてご利用者またはご家族に確認して頂き署名または捺印を頂いております。

計画書の作成後、点検簿で、進捗状況を管理し計画的に6ヶ月評価等の実施に併せて状態の変化、手順書の見直し必要に応じて適時訪問介護計画書を作成することができました。

今年度も終末期ケアの利用者を引き受け、介護支援専門員へ状態の報告、各関係機関と連携し利用者の状態に合わせサービス内容を変更し対応してまいりました。

1月からサービス提供責任者が異動になったことで管理者が一人で計画書の作成をしています。

4. 介護サービス提供計画 (令和6年3月31日現在)

(1) 身体介護サービス

項目	内容(成果)
入浴及び清拭介助	安全やプライバシーに配慮した環境を整え、心身ともにリラックスしていただきながら利用者様の清潔を保つことができました。又、感染予防対策を徹底し実施する事が出来ました。難病利用者の入浴を二人介助で行い、日々変化する状態に合わせた介助方法を試行錯誤しながら安心、安全な入浴に取り組む事が出来ました
食事介助	利用者様の咀嚼(食べ物をかみ砕く事)嚥下(飲み込むこと)能力に合わせて安全に美味しく食べていただくことができました。(誤嚥する事なし)
排泄介助	トイレ介助ではプライバシーに配慮した環境を整え安心して排泄して頂くことができました。おむつ交換に関しては羞恥心に気を配る言葉かけ、環境設定を行い介助する事ができ、汚物を新聞紙に包み処分するなど行う事で尿臭予防も出来ました。
整容	利用者様の好みやTPO(時間・場所・場合)にあった服や髪型で、気分よく快適に過ごすことができました。
更衣介助	残存機能を活用し、利用者様の好みの服に着替えることで気分転換を図ることができました。手際よく援助することで通所の迎えに間に合うよう着替えることが出来ました。
その他、必要な身体介助	ご利用者と一緒に献立を考え、安全性を確保しながら、ご利用者自身が出来る調理の一連の動作を援助することで、出来ることへの自信へ繋げる事が出来ました。

(2) 生活援助サービス

項目	内容（成果）
一般的な調理	沖縄料理を中心とした嗜好食を、利用者様の食事形態に合わせて調理をすることで喜んでいただきました。 下ごしらえをしてストックして置く事でご利用者自身でも調理できるような支援ができました。 ご利用者ができる下ごしらえや切る、洗う等出来ることの能力を損なわない支援をすることが出来ました。
衣類等の洗濯	洗濯後、乾燥機にかける、一緒にたたむ等一連の手順を行う事で着替えに困らないようにできました。 疾病により干場に行けないご利用者へは側で確認して頂きながら干すことが出来満足が得られました。
掃除・整理整頓	転倒予防に配慮した環境の整備で、室内を安全に移動することができました。 出来ない部分の掃除支援をすることで快適に在宅生活を送って頂くことが出来ています。
生活必需品の買物	買物支援を実施することで、日用品の不足がなく安心して生活することができました。 沢山の保存があってもご本人の要望通りに買い物、品揃えすることで安心して頂けています。
その他、相談等	利用者（家族）様から相談を受けた場合は、関係機関と連携して対応することで、安心・安全に在宅生活を送っていただくことが出来ました。

(3) 介護保険適用外サービス

項目	内容（成果）
病院の付き添い	受診に付き添うことで、病気の治療や健康管理を始め、服薬管理を指導する事ができました。
理美容室への付き添い	美容室の予約から送迎を行う事で身なりを整えて、おしゃれをする楽しみを継続することができました。
トイレ掃除	保険外でのトイレ掃除の要望はありませんでした。
買い物	重たい物（飲料水）等持ち運びが出来ない買い物支援することで生活に困らないように出来ました。
大掃除	定期的に片付け、掃除することで環境整備ができ安心した在宅生活を送ることができています。

5. 精神支援活動

項目	内容（成果）
代読（新聞等）	新聞や郵便物を代読することで、社会情勢や郵便物の内容が理解でき安心していただきました。 又、役場への問い合わせ代行することで不安なく過ごして頂きました。
ボディータッピング	両下に痛みを感じるご利用者へ優しく、ゆっくり、なでる、擦る、足底でゴルフボールを転がすなどを施すことで痛みが和らぎ落ち聞かれる効果が確認できました。 終末期（末期がん）の方へ介助前に擦ってあげる事で痛みが緩和されスムーズに介助することができた。 下肢や腕に浮腫みがある方へは看護師へ確認しワセリンなどの軟膏を使用しケアする事で浮腫み対策が出来ました。
手工芸（折り紙・塗り絵）	在宅でも出来る折り紙、塗り絵を提供し、寂しい時間を減少させ、手指のリハビリに繋げることができました。
ジェスチャー	ジェスチャー表現での会話を受け止め、応えることで信頼関係が生まれ、スムーズなサービス提供が出来ました。 難聴の方とのコミュニケーションに関しても大声での会話は極力避け側に寄り添い身振り手振りを交える得ることで安心して頂く事が出来ました。
傾聴	利用者様の話を傾聴することで、不安な気持ちが和らぎ、前向きな気持ちに切り替えることができた満足していただきました。 ご家族の訴えや不安な気持ちを受け止め、聞くことで介護に対する不安を和らげることが出来ました。

6. 事業所間交流

令和5年度	交流先	参加者	内容（成果）
9月	ふれあいの里	常勤職員2名	敬老会へ参加 余興の披露、ご利用者介助及び会を盛り上げる等の手伝いが出来ました。
随時	併設事業所	職員・ヘルパー	行事の縮小によりボランティア、活動依頼はありませんでした

実習生の受け入れはありませんでした。

7. 職員教育訓練

研修項目	内容（成果）
新職員研修	新職員（登録ヘルパー）の採用はありませんでした。
社内研修	ご利用者の月2名の気づき「予防処置報告書」を作成し、業務改善に取り組みます」を目標に教育訓練計画と併用して、勉強会を実施、職員の力量確保、サービスの向上に努めました。 「認知症」「身体拘束」について勉強会を実施することで再認識する事ができ、訪問介護の適切なサービス提供を確保する観点から「ハラスメント対応マニュアル」の読み合わせ「仕事の基本」についての読み合わせによりさらなる意識改革が出来ました。今後も知識、介護技術の向上を目指し計画的に研修していきます。

8. 防災管理

- ①利用者様宅出入口に避難の妨げとなるものが無いかを確認し整理整頓することで、避難時に備えることができました。サービス終了後にはガスの元栓を閉めることで火災予防としました。非常災害時の連絡体制を整備し、ミーティングでマニュアルを再確認、周知することで災害時に備えることができ、ヘルパーも安心してサービスを実施する事ができました。
- ②事務所内は災害時に向け避難誘導に支障がないように常に整理整頓しています。
- ③各月毎に防災点検を実施し安全対策に努めることができました。
- ④台風時のサービス対応マニュアルの点検を実施しました。
- ⑤同建物内事業所の避難訓練計画書の内容を確認しました。

9. 行事

令和5年度	行事	参加数	成果
12月	新年の挨拶に向けたメッセージ作り	7名	年明け、最初の訪問の際に、健康を祈願してメッセージ付きの年賀（テッシュ5箱）をプレゼントしました。全利用者（25名）が日常に使えるとの事で大変喜んでいただきました
3月	職員親睦会	7名	職員間の親睦を図ることで次年度の事業計画がスムーズに実施できるよう同じ目標に向かい、皆で協力し合う事を確認、連携を強化することが出来ました。

10. 研修

社外研修：沖縄県老人福祉施設職員研究大会 参加者：管理者 比嘉淳子 復命書にて報告

11. 資格

令和6年3月31日現在

介護福祉士	介護支援専門員	ヘルパー1級	ヘルパー2級	合計
5人	1人	0人	1人	7人

12. 統計資料

(1)利用者年齢別

令和6年3月31日現在

	～64歳	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	平均年齢
男性	0	1	6	4	1	79
女性	1	0	4	4	4	83
合計	1	1	10	8	5	81

(2)新規利用・終了

令和6年3月31日現在

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規	1	2	0	1	1	0	1	3	0	2	1	0	12
終了	0	0	2	0	2	1	0	0	1	4	0	0	10

(3)住まい

令和6年3月31日現在

長浜	瀬名波	渡慶次	儀間	宇座	高志保	波平	座喜味	喜名	横田
0	5	1	0	1	3	3	0	3	3
楚辺	大添	大木	伊良皆	大湾	渡具知	比謝	嘉手納	水釜	合計
0	1	0	2	2	0	0	0	1	25

(4)介護度別

令和6年3月31日現在

事業	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均
1	3	8	2	6	1	2	2	2.7

13. データ分析

(1) 事故・ニアミス、是正処置、予防処置

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
事故・ニアミス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サービス不履行	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
是正処置	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

●事故・ニアミス (0件) ●サービス不履行 (0件) ●是正処置 (0件)

令和5年度 上半期、下半期 事故・ニアミス、不履行 1件もありませんでした。

(2)顧客満足アンケート

①集計結果（令和5年9月実施）上半期

実施対象者 22名

質 問	①	②	③
ヘルパーの支援を受けるようになって生活・心身的レベルは良くなりましたか、または維持出来ていますか	20	2	0
どのヘルパーも同じようにサービスを提供していますか	22	0	0
相談や困りごとがあった場合に気軽に相談できますか	22	0	0
介護に関する情報提供、助言などしてくれますか	22	0	0
ヘルパーは衛生（コロナウイルス感染予防対策）や安全に配慮していますか	22	0	0
ヘルパーの言葉遣い、服装、態度は適切ですか	22	0	0

【データ分析結果】

1. 「ヘルパーの支援を受けるようになって生活・心身的レベルは良くなりましたか。又は維持できていますか」の質問に対しては、

①良くなった ②まあまあ良くなった ③どちらでもない

母親は以前に比べ明るくなった。週1回の訪問でも色々話をするだけで心のバランスを立て直すことができ大変うれしく心強いとの意見や、掃除、料理、買い物等出来ないことが多くなりとても助かっています。ほとんどの方が良くなったとの回答でした。新規で利用されている方はまあまあ良くなったとのことです

2. 「どのヘルパーも同じようにサービスを提供していますか」

①している ②違いがある ③どちらでもない

担当のヘルパーさんが休みで変わりの人が来てもサービスは一緒に安心です。

入浴を二人のヘルパーが関わっていますがスムーズにできていますと満足のご意見を頂き手順書に沿って各自がサービスを提供していることが確認できました。

3. 「相談や困りごとがあった時に気軽に相談できていますか」

①相談できる ②まあまあできる ③相談できない

用事ができた時サービスの変更等相談しています。いつも聞き役になってくれてありがたいとの意見があり全員が相談できると回答。利用者から相談を受けケアマネへ連絡してサービスを実施、連携が取れていることで相談しやすい雰囲気につながっていると思います

4. 「介護に関する情報提供・相談・助言などしてくれますか」

①良くしてくれる ②まあまあしてくれる ③どちらでもない

新聞、テレビからの情報をわかりやすく話してくれます。初めて訪問介護を利用するので情報提供や助言はとても助かりますとご家族からのご意見もあり全員が良くしてくれるとの回答でした。不安のない介助や相談援助が行えていると思います。

5. 「ヘルパーは衛生や安全（インフルエンザ・コロナウイルス感染予防対策）等に配慮していますか」の質問に対しては、

①している ②まあまあしている ③どちらでもない

担当のヘルパーさんは休むことがないので体調管理に気をつけていると感心しています。ヘルパーさんはマスク、手洗い、消毒、検温を続けていて私にも常に声をかけてくれますとのご意見がありました。体調を崩すヘルパーもいましたが、これからも予防を徹底しサービスの提供や衛生面での情報提供を実施します。

6. 「ヘルパーの言葉遣い、服装、態度は適切ですか」

①適切 ②不適切 ③どちらでもない

皆さんから適切との回答が得られました。耳が遠いのでわかるように話してくれます。いつもにこやかで優しい言葉遣いです。それぞれ動きやすい服装で可愛いエプロンも上等です等のご意見がありました。

【その他の意見、看取りケア 9ヶ月 家族より】

ヘルパーさんの支援を受けて自分自身の介護も楽になり、人に対する思いを改めて感じ前向きに介護を行う事が出来るようになりました。介護に対する不安やつまずきの時、ヘルパーさんからアドバイスを頂いた事に感謝です。

※余命 3 週間と宣告された中、ご家族とご利用者を取り巻く職場のスタッフ皆様が 24 時間側に付き添い見守る中で 9 ヶ月の長い間、穏やかな日々を過ごされ静かに看取る事ができました。 令和 5 年 9 月 26 日 永眠 85 歳

※看取りケアが増える中で色々な方々と関わり、私達も多くのことを学ぶ事ができました

○今回のアンケートでは、まあまあ良くなったとのご意見がありましたが、新規利用者の回答でした。また予防を徹底してもコロナに感染したヘルパーがおり、ご利用者にご心配をおかけすることもありました。今後も感染対策をしっかりと行いご利用者に安心してサービスの提供が出来るようにします。

ニアミス、不履行、(不適合)はありませんでした。今後も計画的に勉強会を行いヘルパーの力量向上に繋げてまいります。

○介護保険外サービス

介護保険サービスと併用してご利用されている方が 1 名おり、不定期でのサービス提供となっておりますが、ご利用者が困らないように調整して今後も迅速に対応してまいります。

②集計結果（令和6年3月実施）下半期

実施対象者 25名

質 問	①	②	③
ヘルパーの支援を受けるようになって生活・心身的レベルは良くなりましたか、または維持出来ていますか	25	0	0
どのヘルパーも同じようにサービスを提供していますか	25	0	0
相談や困りごとがあった場合に気軽に相談できますか	25	0	0
介護に関する情報提供、助言などしてくれますか	25	0	0
ヘルパーは衛生（コロナウイルス感染予防対策）や安全に配慮していますか	25	0	0
ヘルパーの言葉遣い、服装、態度は適切ですか	25	0	0

【データ分析結果】

1. 「ヘルパーの支援を受けるようになって生活・心身的レベルは良くなりましたか。又は維持できていますか」の質問に対しては、

①良くなった ②まあまあ良くなった ③どちらでもない

全員が良くなったと回答。ご家族からの意見…父が急に足の痛みを訴え、スムーズに歩けなくなり一人での生活が困難になったためヘルパーを再利用することになったが、これまで何か所かヘルパーを利用しては途中でお断りした経緯があり不安でしたが、父の頑固な性格を受け入れ、合わせてくれてとても助かっています。1人暮らしなので誰かが見守り、会話してくれるだけで安心してあります。父も明るくなりました。今後も継続支援お願いします。ご主人と一緒に介助しているお宅では、自分の腰痛の事を気遣ってくれて嬉しいとのご意見もありました。

2. 「どのヘルパーも同じようにサービスを提供していますか」

①している ②違いがある ③どちらでもない

3人のヘルパーに関わってもらっていますが、3人とも明るく読谷の里のヘルパーさんは元気がありますね。と言われました。

皆さん料理が上手でとてもおいしい、満足ですとの意見を頂き、どのヘルパーも同じようにサービスの提供ができており不満の声はありませんでした。

3. 「相談や困りごとがあった時に気軽に相談できていますか」

①相談できる ②まあまあできる ③相談できない

看取りケアのご利用者のご家族より浮腫みがあったり、便秘したり、酸素濃度が少なかったりと心配した時、対応方法はもちろん、その場で看護師さんに報告してくれて連携が出来ていて安心です。又、同じ相談があった時に、以前経験した良い情報を教えてくれて皆さん情報をたくさん持っていると感じたとの意見もあり、相談し易い雰囲気の中で力量が発揮されていると思います。

4. 「介護に関する情報提供・相談・助言などしてくれますか」

①良くしてくれる ②まあまあしてくれる ③どちらでもない

全員が良くしてくれると回答。

情報を提供することにより、ご家族も安心して介助できると感じました。

5. 「ヘルパーは衛生や安全（インフルエンザ・コロナウイルス感染予防対策）等に配慮していますか」の質問に対しては、

①している ②まあまあしている ③どちらでもない

これまで通り各担当ヘルパーが自身やご利用者の状態観察（検温）や自主的にマスク着用、入退出時の手洗い、消毒を徹底し衛生面に配慮したサービス提供がなされていると思います。

6. 「ヘルパーの言葉遣い、服装、態度は適切ですか」

①適切 ②不適切 ③どちらでもない

皆さんから適切との回答が得られました。言葉遣いはとても丁寧です。方言で冗談を言ったり、ご利用者を笑顔にしてくれる等、良い雰囲気の中でコミュニケーションが図られていると感じました。今後も慣れあいにならない様、定期的に言葉遣いや接遇についての勉強会を実施しマニュアルを周知していきたいと思います。

*常勤（事務所）が1名になったことから、これまでのメールでのやり取りから、スマートフォンでグループラインを作成し、より早く報告・連絡・相談が出来、情報共有が図られるようになりました。

【その他の意見】

気づき報告書（未然防止策）作成の中で、ケアマネジャーや家族も巻き込み実施したことにより、自分の親の事をみんなで話し合い良くしようとしてくれてとても嬉しい。ありがたい。どんどん良い方向に向かって、家でも試せるので良かったです。

【難病ご利用者家族より】

日々変わっていく母の病状に私たち家族は毎日が不安でした
しかし、読谷の里のヘルパーさんたちは介助方法を色々研究、勉強し、工夫し、試行錯誤のしながら介助してくれて、母も苦痛なく、安心して介助を受ける事が出来ました。
私達もたくさんのアドバイスをもらい、変わりゆく状態に合わせて介助することが出来ました。最期まで明るく自宅で過ごさせてあげる事が出来、感謝です。

【看取りケア1か月半 家族より】

病院から家に帰って来た日、たくさんの方々が集まり今後の方針の話し合いの中で、主治医の先生が「読谷の里のヘルパーさんが介助してくれるなら安心ですね。宜しくお願ひします。」と言うのを聞きました。

介護保険を初めて利用するのと夫の余命が分からない不安の中で、ヘルパーさんはほんとに優しく接してくれて、必要品のアドバイス、代行で揃えてくれてとても助かりました。

昼間一人で主人をみていると怖くて不安でしたが、私の話をよく聞いてくれて少しの時間でもホッとでき嬉しかったです
短い期間でしたが主人を家で過ごさせることが出来良かったです。

令和5年度は3名の終末期ケアの利用があり、自宅で最期までケアすることが出来ました。
現在1名の終末期のご利用者があります。
今後も看取りケアが増えていく中で、その人らしく、ご本人はもとよりご家族にも寄り添う
ケアが出来るよう、力量向上に努めます

○介護保険外サービス

保険外サービスご利用者が1月で終了となり現時点ではご利用者はありませんが、依頼があれば柔軟な対応をしてみたいと思います。