

## 1. 品質目標

訪問介護マニュアルを整備し、ヘルパーの力量向上、統一したサービス提供を目指します。

### ①マニュアルを説明できる（ヘルパー、サービス提供責任者）

説明されたマニュアルについて意見が言える。

### ②情報収集し、マニュアルの整備改訂ができる（サービス提供責任者）

令和4年度も前年度に引き続き、業務マニュアルを「チームの情報を最も簡単に残せるツール、シンプルなツール」として、2年間で13個を整備することが出来、統一したサービス提供に取り組んできました。

目標達成に向けて、ヘルパー自身が与えられた課題について調べ、実際のサービス提供に不備がないよう意見交換も活発に行われ、気づきや受け止め方、今後どのようにサービス提供に繋げられるかを確認することができ、より質の高いサービス提供が出来ております。

令和4年度も新型コロナウイルスの感染拡大が続く中、新規のヘルパー確保は出来ませんでした。少人数でも、質を低下させずきめ細やかなサービス提供に努める事が出来ました。

## 2. 実施項目

令和4年度	目標達成実施項目	実績
4月	訪問介護事業所 運営規程の読み合わせ	○訪問介護事業所の運営規程の読み合わせを行う。 8項目に関するアンケート結果全員が理解できたと回答。 感想、意見としては自事業所の運営規程をじっくり読み合わせ確認する良い機会となった。又サービス提供における理解が深まり、意識を高めることができたとの意見がありました。
5月	「移動・移乗介助」 マニュアルの説明	① 担当者：秋山孝子 ・実際の介助をイメージしながら説明したが、うまくいかない箇所もあり皆さんに十分理解してもらうには物足りない部分もあったと思う。 ・全員が説明は分かり易かったと回答 ② 情報交換、意見を参考にマニュアルを整備出来た。 様式に当てはめ作成することが出来た。
6月	「ISO 感染対策マニュアル」の読み合わせ	○「感染対策マニュアル・第1章 衛生管理体制」の読み合わせにより、法人全体の組織的な取り組み、流れを説明できた。 感染マニュアルを知っていたが不十分だったが半数を占めており、感染症の流行前や流行時にも訪問介護に必要な予防策の対応策の勉強会やマニュアルについてその都度情報交換が必要との意見があり、認識が高まりました。

令和4年度	目標達成実施項目	実績
7月	「金銭管理」マニュアルの説明	<p>① 担当者：仲宗根照子</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分なりに調べ、追加し分かり易く説明出来たと思う。又他の職員から意見収集が出来、実際の提供に支障がないか確認できた。</li> <li>・全員が説明は分かり易かったと回答</li> </ul> <p>② 情報交換、意見を参考にマニュアルの整備が出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでのマニュアルは具体化されておらず文章のみだった。皆の意見を参考に様式にはめ込み閲覧しやすく作成することが出来た。</li> </ul>
8月	「非常時・緊急連絡体制」の確認	<p>① 非常時・緊急時連絡体制の確認が出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・整備された追加項目が実践に繋がるか再確認し、認識を高めることが出来た。又、台風時以外の災害時（大雨）についてもご利用者の環境について意見交換できた。</li> </ul> <p>② 新規ご利用者の緊急時の対応方法の確認が出来た。</p>
9月	「身体拘束」について勉強会	<p>①担当者：山内春美</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分が説明する立場なので理解しないと出来ないと感じた。実際に在宅ではほとんど目にすることはないが資料を準備するにあたり勉強になった。</li> <li>・全員が分かり易かったと回答。</li> </ul> <p>③ 情報交換、意見を参考にマニュアルの整備出来た</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回と違う資料が準備されており、再確認することが出来た。</li> </ul>
10月	「訪問介護員交代基準」マニュアルの説明	<p>① 担当者：比嘉春美</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交代基準が曖昧だと自分自身も不安であった。又、休み場合も迷惑が掛からないか心配だったが皆で意見交換する事でお互いが体調不良時に遠慮せず休みやすくなった思う</li> </ul> <p>② 情報交換、意見を参考にマニュアルを整備出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交代基準マニュアルがあることを知らなかったヘルパーもあり、多くの意見があり追記し改訂することが出</li> </ul>
11月	「倫理・接遇」について読み合わせ	<p>○倫理・接遇についてマニュアルの読み合わせを行い、介護サービスがスムーズに実施できるよう意識づけが出来た</p> <p>意見、感想：訪問は1人での担当が多く、接遇が全てにおいて自己管理のもと実施されているためより一層意識を高める必要があると感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者が本当に必要なサービスを見出し、サービス内容、関わりを大切にしようと思った。これまで以上にチームワークで頑張れそうです。</li> </ul>

令和4年度	目標達成実施項目	実績
12月	「食事介助」マニュアルの説明	① ② 今回の食事介助マニュアルは現時点では在宅サービスのニーズが少ないため、決められた様式に皆でディスカッションしながらはめ込む方法で整備を行った。 今後、必要に応じて点検、見直しを行っていく。
1月	「生活援助」における基本の説明	「生活援助マニュアル」を作成し読み合わせを行った。 ○掃除の4原則 ○注意すべき8つのポイント ○布団干しの手順 ○洗濯の手順 ・生活援助サービスがスムーズに実施できるよう意見を収集し、留意事項を確認することが出来た。
2月	令和5年度品質目標の伝達・周知	令和5年度の品質目標 *月2名の利用者の気づき「予防処置報告書」を作成し業務改善に取り組む。 品質目標計画シート(2)の現状と課題を報告 品質目標計画シート(3)を配布し説明することが出来た。 ・事業計画の説明
3月	「掃除手順」マニュアルの説明	① 担当者：崎濱みゆき ・1月に生活援助マニュアルの勉強会で掃除の4原則を学んだ事で意見も多く、作成もスムーズにできたと思う。 ・全員が説明は分かり易かったと回答。 ② 情報、意見交換、前回のアンケートを基にマニュアルを整備出来た。

### 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の2名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、手順書の見直しが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。

今年度は終末期ケアの利用者が増え、短期間と言うことも有り、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てサービス内容を変更し対応してまいりました。

#### 4. 介護サービス提供計画（令和5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、新型コロナウイルス感染予防対策を行い実施する事が出来ました。 浴室が狭く、立位が不安定なご利用者に対しては二人で対応し、安全安心な介助をすることが出来ました。
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）能力に合わせて美味しく食べていただくことができました。
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。 男性利用者に対しては介助時毎に髭剃りを実施することが出来ました。
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も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。
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。

項目	内容（成果）
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。
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できました。

### (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	ご家族が高齢になり、運転が出来なくなった為、食材の買い物代行することで調理支援をスムーズに行う事が出来た。
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、足底を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。
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。 筆談でコミュニケーションを取り意思確認を行いながら介助することが出来ました。
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と言っていました。

## 6. 地域交流

今年度も新型コロナウイルス感染拡大予防の為、行事等の開催がなく地域交流の機会はありませんでした。

令和4年度	交流先	参加者	内容（成果）
9月	利用者 利用者の家族	職員・ヘルパー	「敬老の日」感謝の気持ちを込めてお守り（亀のストラップ）を手作り、プレゼントし喜んで頂きました。
随時	併設事業所	職員・ヘルパー	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、他事業所の行事が中止、縮小の為参加はありませんでした。

実習生：新型コロナ感染拡大に伴い、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	<p>「訪問介護マニュアルを整備し、ヘルパーの力量向上、統一したサービス提供を目指します」を目標に教育訓練計画と併用して、勉強会を実施することが出来ました。</p> <p>昨年度に引き続き「新型コロナウイルス感染症について」厚生労働省からの配布資料等、感染症マニュアルの読み合わせを行うなど感染予防の徹底に努めました。</p> <p>「認知症」「身体拘束」についても再確認を含め勉強会を実施することで介護知識や介護技術の向上、力量アップに繋げる事が出来ました。</p> <p>ヘルパーの基本の倫理・接遇についても読み合わせによりさらなる意識改革が出来ました。今後も再認識する上で計画的に研修していきます。</p>

## 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出来ました。
- 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4年度	行事	参加数	成果
9月	敬老の日 プレゼント 作製	利用者(26名) 職員	5円玉を利用して亀のお守り(ストラップ)を製作し、ティッシュ1箱にメッセージを添えて、お菓子の詰め合わせと一緒にプレゼントしました。 お守りは「5円(ご縁)があつてこれまで関わられて亀のようにこれからも元気に過ごしましょうとの意味で作りました」とお渡ししました。 直ぐに杖やカバンに付けたり、壁に飾ったり、中には「ネックレスみたいに首から下げて出かけようかな」と仰る方もおられ、皆さんに喜んで頂きました。 ヘルパーも四苦八苦しながらも「作っているうちに上手になってきてる」「久しぶりに集中で楽しい」と和気あいあいと楽しい時間が過ごせました。

## 10. 研修

令和4年度は社外研修への実績はありませんでした。

## 11. 資格

令和5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5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	5	3	0	77
女性	1	0	2	5	5	83
合計	1	1	7	8	5	80

### (2) 新規利用・終了

令和5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	0	0	2	1	2	1	1	0	2	1	0	2	12
終了	0	0	0	4	4	0	0	0	2	3	1	3	17

### (3) 住まい

令和5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	3	0	0	2	2	4	0	2	2
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	1	1	2	1	0	1	1	23

## (4)介護度別

令和5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	1	4	5	6	3	1	2	2.4

## 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	1	0	0	1
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 (1件) ●是正処置 (0件)

## ・サービス不履行報告書

・出来なかった理由：コロナ濃厚接触者の代わりに調整していたサービスを忘れてしまった

・利用者への対応：時間に遅れて訪問したがすでにデイサービスへ行かれた後だった為、管理者へ連絡、管理者からデイサービスへ連絡入れ状況を説明、安否確認を行う。

・是正処置の内容：勤務表配布後に交代が発生した際には、再度前日にメールまたは電話で確認する。ミーティングで周知後、一ヶ月後に効果の確認を行う。

## (2)顧客満足アンケート

## ①集計結果 (令和4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・心身のレベルは良くなりましたか、または維持出来ていますか	22	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	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は良くなりましたか」

①良くなった ②まあまあ良くなった ③どちらでもない

通所の送り出しで時々、拒否する時もあるが、ヘルパーさんの声掛けや促しのおかげで休むことなく行くことができているとご主人からのご意見でした。又、始めて訪問介護を利用して母の負担が減りました (家族) は、家で看取ることになり日中は奥さん一人の為、週5回のオムツ交換、週2回入浴のサービスを実施し希望するサービスが提供できています。

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

二人のヘルパーに入ってもらっていますが、同じようにしてくれます(本人)のご意見には、約2年のサービスの提供ですが、手順に沿ってサービスの提供が出来ていることが確認できた。何かあればヘルパーさん達で連絡を取り合っていると聞いているので安心です(家族)はヘルパー同士のコミュニケーションも取れていることも確認できた

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

よく相談にのってくれるし教えてくれて上等(本人)では持病がある為、食事に関してアドバイスをしてくれるとのご意見でした。こちらの要望に即対応してくれるので満足です(本人)は病院受診など時間の変更など、ケアマネと連携して対応ができています

4. 「介護に関する情報提供・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

短い時間ではあるがいろいろ情報交換ができヘルパーが来るのが楽しみです(本人)は新聞、テレビ、ラジオからの情報をわかりやすく伝える事ができている。ケアマネさんより先に情報の提供に関しては、ご本人と顔を合わせるのはヘルパーの方が多いため先に情報を提供することもあります。

5. 「ヘルパーは衛生や安全(コロナウイルス感染予防対策)等に配慮していますか」

①している ②まあまあしている ③どちらでもない

コロナの折、手洗い消毒を徹底よろしくお願いします(玄関に消毒液を設置済)ご家族よりご意見がありヘルパーは全員、個別に消毒液を持参しており入室前に手指の消毒を実施している事を伝える。

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

適切であるとの回答からヘルパーとしての接遇、マナーは守られていると思います。

#### 【その他のご意見】

- ・9月から訪問介護を利用する事になりました。とても助かっています。良く動いてくれてわからないことについてもよく教えてくれて良いヘルパーに会う事ができました。
- ・短い時間でよくあっちこっちのお掃除が出来るものだと感心している。
- ・敬老の日のたくさんのプレゼントありがとうございます。一日一日を大事にします。
- ・こちらへの要望もありましたら遠慮なくおっしゃってください(家族)
- ・ヘルパーが来てくれてありがたい、一人では何もできない
- ・読谷の里のヘルパーはレベルが高いと思います。コミュニケーションも良くとってくれて妻も喜んでます。
- ・「妻の朝の準備で大変だと思いますが、サービスを増やそうか迷っている」のご意見にはご主人に負担がないようにケアマネジャーに相談して検討して下さいと伝える。

○骨折により出来ない部分が増え、追加サービスの依頼がありましたが、対応できず他の事業所へ変更になった方のご意見

読谷の里のヘルパーは良く気がきいて良く働いてくれました。一人暮らしなので来るのが楽しみで又、話すのも好きでした。今のヘルパーと比べるわけではないけど読谷の里が一番だと思います。10年間お世話になりありがとうございました。

○介護保険外サービス

介護保険と併用して利用されている方が2名おりますが、1名は理解が出来ないため、後見人を立てられています。保険外サービス利用の際はケアマネ、後見人へ伺いを立てて、調整し実施している点からも保険外サービスがあつて良かったと意見を得ることができています。今後も柔軟な対応をしてまいります。

③ 集計結果（令和5年3月実施）下半期

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。又は維持できていますか	22	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	22	0	0
何か相談や困りごとがあつた時に気軽に相談できますか	22	0	0
介護に関する情報提供・相談・助言をしてくれますか	22	0	0
ヘルパーは衛生（コロナウイルス感染予防対策）や安全など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」 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。ご家族からの意見が多く、生活のリズムも取り戻し、表情も良くなった。以前より穏やかになり、デイサービスへの拒否がなくなった。又、初めてヘルパーを利用した家族より、やる気もなく散乱した部屋で過ごしていたおじさんが少しずつ身の回りの事をやる様になったと喜ばれています。

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

二人のヘルパーに関わってもらっていますが、二人とも同じ様に介助してくれています。お風呂入れてもらっていますが皆同じようにやってくれて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. 「何か相談や困りごとがあつた時に気軽に相談できますか」

①相談できる ②まあまあできる ③相談できない

利用者からは、とても話し易いので相談もし易い。ケアマネジャーに相談すると直ぐに

ヘルパーのところから良い返事がもらえるので気軽に相談し易いとの意見がありました。ご家族からは他の事業所との連携が良くとれていると思っています。の意見があり全員が相談できると回答。相談し易い雰囲気が作れていると思います。

4. 「介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか」

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。

ニュースや老人に関する出来事等教えてくれる。ヘルパー以外のサービスについても情報提供があり分かり易い。初めて介護を利用するので分からないことばかりで助言はとても助かっています。とのご家族からの声もあり、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（コロナウイルス感染予防策）などに配慮していますか」

①している ②まあまあしている ③どちらでもない

今まで通り変わらずマスク、消毒しているので安心です。ヘルパーさんが感染予防に十分気を使われているのが分かります。の意見がありました。各担当ヘルパーが自身やご利用者の状態（検温）や、マスク着用、入退出時の手洗い、消毒を徹底しサービス提供や衛生面での情報提供等の配慮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

皆さんから適切な回答が得られました。言葉遣いはとても丁寧です。いつもにこやかに話してくれるし、優しい言葉遣いとの意見が多くありました。中には言葉掛けはもちろん筆談が主であるご利用者に対して、驚かないように手を握ったり体を擦ったりしながらのケアは素晴らしいとご家族からお褒めの言葉を頂きました。

今年度からアンケートの回答を、満足 どちらでもない 不満 から、質問に合わせた回答に変えましたが、皆さん良い回答が得られ苦情もありませんでした。

しかし、サービス不履行が1件あったことから是正を行い、不履行が発生しない様ヘルパーとのコミュニケーション、連絡を密にし、予防に努めてまいります。

#### 【その他の意見】

○終末期と医者から言われ、自由気ままに生きてきた親父を最期は自宅で過ごさせたいと言う思いでヘルパーさんをお願いしましたが、大声を張り上げたり時には手が出たりするかと思いますが、いつでも笑顔で大丈夫ですよと接してくれて、以前より元気になっている気がします。私も安心して仕事ができます。ありがとうございます。

○認知症の母の事をとて理解していて、到底出来ないだろうと思っていたことが声掛けや誘導の仕方で見残りの能力を引き出しているなあと感心と同時に頭が下がります。今後も宜しく願います。

【看取りケア 3 か月半 家族より】

主人の最期を家で見るとはとても大変でしたが、明るいヘルパーさんに励まされながらお陰で頑張れました。つい涙を流してしまったときにも私への気遣いにも、とても助けられました。話し易く、愚痴や悩みを聞いてもらうだけでも心が休まりました。主人も最期まで気丈にふるまい、ヘルパーさんとの会話が嬉しそうでした。介護保険でこういったサービスが利用出来て、私たち家族皆感謝です。ありがとうございました。

○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 2 名おり、1 名は週/1 回定期で利用され助かっているとの事。1 名は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。

令和 4 年度も新型コロナウイルス感染拡大予防を徹底し、サービス提供に努めてまいりました。下半期はヘルパー 1 名が家族からの感染者となりましたが、ご利用者へのサービスは滞ることなく提供することが出来ました。新型コロナウイルスも緩和されたところですが、緩むことなく、今後ご利用者へ満足いただけるサービスを目指し、きめ細やかなサービスを提供してまいります。