

## 1. 品質目標

サービス提供責任者が自立支援に向けた計画書を作成し、ヘルパーへ理解してもらう。

- ・作成した訪問介護計画書の内容を説明できる。(サービス提供責任者)
- ・ヘルパーが訪問介護計画書を理解できた。(アンケートにより確認)

これまでにサービス提供責任者の人員変動があり、それに伴い基本的な指導、教育訓練が不十分であったことから、サービス提供責任者の力量不足が課題にあげられました。令和元年度は、サービス提供責任者の教育訓練(OJT 訓練)を実施し、サービス計画プロセスに基づき目標と課題の整合性が取れる訪問介護計画書の作成が出来るように訓練してまいりました。作成後は勉強会を開催し、ヘルパーへ分かり易く説明する事で、ご利用者個々の目標達成を意識付けることができ評価をスムーズに行うことができました。又、アンケートにより理解度を確認する事でご利用者へ満足頂けるサービスに繋がられたと感じております。結果、お客様満足度も 100%得ることができました。

今後もさらにサービス提供責任者の力量を確保し、ヘルパーのサービス意欲を高め、より良いサービスを目指します。

## 2. 実施項目

月	目標達成実施項目	実績
平成 31年 4月	訪問介護計画書の評価・ 見直しを行う。	①担当利用者のチェック表を作成し管理者と評価月を確認した。 評価3名 ②訪問介護計画書の作成に関する留意事項について資料を元に読み合わせを行う。
令和 元年 5月	訪問介護計画書の評価 ・見直しを行う。	①担当利用者のチェック表を作成し管理者と評価月を確認した。 評価7名 ②毎月2名の訪問介護計画書を選定(表作成)
6月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	・要介護者1名 要支援者1名の訪問介護計画書の説明を実施 ・勉強会後のアンケートにより理解度を確認 ヘルパー全員が立案の手順を理解する事ができた。 * 自立的支援のための見守りの援助について勉強会を実施 (意見)・利用者が理解し、サービスを受け入れてもらえるよう、お互いが協働できるよう務めます。 ・介護と予防計画書の違いが理解出来た。 ・短期目標、長期目標の意味が理解出来た。 ・計画書は理解出来たが実際に実施していくには情報交換も大切だと感じた。

7月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 3→2 インスリン注射接種者</li> <li>・要介護 4→5 入浴介助</li> </ul> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。 *日常生活支援総合事業(事業対象者)について勉強会を実施 (意見)・計画立案、評価等の一連した計画書の意味が理解出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス実施時に計画書の重要性等念等に置き実施していきたい。</li> <li>・総合事業についての説明も勉強になり、さらなる知識の向上に務めなければと感じた。</li> </ul>
8月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 5 身体介護 30分(おむつ交換)</li> <li>・要介護 1→要支援 2 生活援助</li> </ul> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。 (意見)・計画書に沿ったサービス提供の大切さを理解出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 5の利用者のオムツ交換を説明して頂き、担当者同士の意見も聞くことで情報共有ができ統一したサービスに繋がられると感じました。</li> <li>・計画書の読み合わせをする事でサービス内容の留意事項を皆でより良い方法を考えることが出来る良いチャンスだと思いました。</li> <li>・介護では「手順留意事項」予防では「目標についての支援のポイント」が示されておりそれぞれの違いが少しずつ理解できるようになった。</li> </ul>
9月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 3→4 身体介護 通所への送り出し</li> <li>・事業対象者→要支援 2 生活援助(掃除)</li> </ul> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。 (意見)・介護と予防の計画書の内容が異なることを知り、説明から利用者の生活背景もイメージでき勉強になりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明が分かり易く、サービス内容に沿ってヘルパーの仕事が出来るようになっていました。</li> <li>・計画書から理解し、前もって計画書を読むことで本人のサービスの背景を知ることが出来た。</li> </ul>

10月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 1→2 身体・生活</li> <li>・要介護 5 身体介護(入浴)新規</li> </ul> <p>評価 2名実施</p> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。</p> <p>* ISO サービス提供規程第1章品質目標</p> <p>第3章 契約プロセス 第4章 計画プロセス</p> <p>(意見)・妥当性の定義について詳しく説明して頂いたことで、計画書の重要性それに沿ったサービス提供の実施を遂行することが利用者の満足に繋がる事も理解できたと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供規程の勉強会は回を重ねることで理解できる事が増えた。</li> <li>・プロセスが訪問計画書とリンクして説明が分かり易かった。</li> </ul>
11月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要支援 2→要介護 2 生活援助</li> <li>・要支援 1 生活援助</li> </ul> <p>評価 6名実施</p> <p>介護予防サービス・支援計画書も参考に説明。</p> <p>全員が手順書を理解出来た。</p> <p>(意見)・支援計画書を「包括」が作成することや委託事業所の計画書も包括で確認する事が分かり、実際の計画書を参考に説明して頂いたことでより分かり易く理解できました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防サービス・支援計画書を説明してもらい、アセスメント領域が細かく、自立支援に向けた支援ポイントが大事であり、それを意識しながら援助していきたい。</li> </ul>
12月	作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 3→2 週/5回(生活援助)</li> <li>・要介護 2 身体介護(入浴)</li> </ul> <p>評価 3名実施</p> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。</p> <p>(意見)・認知症の方の計画書を取り上げて頂き、とても内容の濃い勉強会となりました。手順から利用者の背景が良く見えることで介護を提供する事が容易に理解できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文章だけで理解するより実際の介護支援(計画内容)を確認する事で更に介助に対する認識が深まりました。</li> </ul>

<p>令和 2 年 1月</p>	<p>作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 1 週/4回 生活援助</li> <li>・要介護 4 身体介護(入浴)</li> </ul> <p>評価 12名実施</p> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が手順を理解出来た。(意見)・今回は変更した計画書を題材にしてもらった事で誰が見ても分かり易い表現で作成する事が重要であると感じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常に目標を決め、本人がサービスを受けて良かったと思える自立支援をしていきたいと思いました。</li> </ul>
<p>2月</p>	<p>作成した訪問介護計画書をヘルパーへ分かり易く説明する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護 5 週/4回 身体介護(家事援助)新規作成</li> <li>・要介護 3 週/3回 身体介護(入浴)</li> </ul> <p>評価 1名実施</p> <p>2名の計画書の説明を実施。全員が計画書を理解する事が出来た。(意見)・一度立案された計画書が妥当か否かの確認は重要であると思いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人に触れることがなくても身体介護に繋がる…初めてのケースでしたが家事援助でも本人の細かい指示の下だと一緒に作業していることになる事が分かった</li> <li>・高齢者のある程度の認知症については経験と知識で理解することが出来るが、今回のケースは若年性アルツハイマー型認知症に加えパーキンソン病も発症していることから困難ケースが伺えた。もっと勉強し、知識を得たいと思う。</li> </ul>
<p>3月</p>	<p>計画書の目標達成の評価をヘルパーへ伝達する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当利用者全員の長期目標、短期目標を確認</li> </ul> <p>要介護者 17名 要支援者 12名 事業対象者 2名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価 3名実施</li> </ul> <p>(意見)・漠然とサービスを提供するのではなく、課題や目標を十分理解した上で支援する事が重要であり、自立を支援する意義が高められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標を意識する事でいつものサービスを見直す良い機会になった。</li> <li>・介護すべき課題を知ってサービスを行うことが意識できた。</li> <li>・本人ができる事、できない事を具体的にあげて自立支援が出来るよう援助していきたい。</li> </ul>

### 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、サービス終了時毎に、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(チェックリスト)で点検、進捗状況を管理し計画的に6ヶ月評価等の実施、見直しや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。

### 4. 介護サービス提供計画 (令和2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。
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	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。
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。
その他、必要な身体介助	歩行介助や病気に配慮した料理を指導することで、心身ともに状態を安定させることができました。 *ご利用者の細かい指示(材料、切る、味付け、盛り付け、使用道具等)の下で調理を行い、満足頂ける食事の提供ができました。

(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。
衣類等の洗濯	衣類等を清潔に保つことで気分よく過ごしていただきました。
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。
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	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。
趣味や話し相手	昔話や趣味の話などを話題に会話し、楽しく生き生きとした時間を過ごしていただく事ができました。
部屋の模様替えや衣替え	部屋の模様替えをすることで、気分転換が図られ衣替えをすることで、季節に応じた服の取り出しが容易になり喜んでいただく事ができました。
入浴介助	要介護状態の観光客からの依頼によりホテルに出向き、安心した入浴介助を提供する事で、滞在中は快適に過ごして頂くことができました。

## 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。
ハンドマッサージ	手を摩ることでそわそわした気持ちを落ち着かせたり、安心感を与えることができました。
手工芸（折り紙・塗り絵）	折り紙、塗り絵に取り込むことで、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。
生け花	室内に花木を生けて眺めることで、精神的な安らぎを提供する事ができました。
傾聴	利用者様の話を傾聴することで、利用者自身が本心に気づき前向きな気持ちに切り替えることができました。

## 6. 地域交流

令和元年度	交流先	参加者	内容（成果）
6月	ふれあいの里	比嘉淳子 山内春美	社会見学でむら咲むら、ミニミニ動物園へ付き添いボランティアで参加。移動介助や食事介助を協力することで、利用者や職員と親睦を図ることができました。
2月	養護課	比嘉淳子 山内春美	生年合同敬祝いに参加し、余興等を協力することで、利用者様に喜んで頂き職員とも親睦を図ることができました。

実習生：福祉の仕事を目指す学生を4名受け入れ、将来の福祉人材の育成及び現職員、ヘルパーの力量アップに繋げることができました。

月 日	人 数	学 校 名
7月29日	2名	県立中部農林高等学校
9月4日	1名	琉球リハビリテーション学院
10月24日	1名	介護労働安定センター

## 7. 職員教育訓練

研修項目	内容（成果）
新職員研修	サービスを実施する前に、祥永会の理念・方針・訪問介護事業所の目標、緊急時の連絡体制、接遇などを学び、その後、先輩ヘルパーと利用者様宅に同行しサービス実施手順や留意点を確認する事で、一人で実施するサービスを問題なく提供する事ができました。
社内研修	「訪問介護計画書を理解する。」勉強会を計画的に実施し、加えて、「認知症について」「感染症予防について」「処遇改善・特定処遇改善加算について」等の教育訓練を実施する事でヘルパーの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。

## 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、有事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。

## 9. 行事

	行事	参加数	成果
8月	敬老会 プレゼント作製	利用者（35名） ヘルパー（9名）	「元気に頑張りましょう！」のメッセージを添えて花かごをプレゼントしました。ほとんどのご利用者から「花は好きだよ～綺麗ね」と喜んで頂きました。男性のご利用者も棚やテーブルに飾ると部屋が明るくなり、笑顔が見られました。



## 10. 職員研修

月	受講者	研修内容	成果
12月	岳原末子	新職員研修	一人でサービスに対応する前に知っておくべき介護知識（祥永会の理念・緊急時連絡・非常災害時の対応・個人情報保護など）を学んだ後に、利用者様宅へサービス提供責任者、先輩ヘルパーと同行しサービス実施手順や留意点を確認することで、一人で実施するサービスを問題なく提供することができました。

## 11. 資格

令和2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
7	1	0	2	10

## 12. 統計資料

### (1) 利用者年齢別構成

令和2年3月31日現在

性別	～64歳	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	平均年齢
男性	1	2	8	2	1	75
女性	0	0	3	11	8	86
合計	1	2	11	13	9	81

### (2) 新規利用・終了

令和2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	1	0	0	1	2	3	0	1	1	3	0	13
終了	0	2	1	2	0	0	1	2	2	0	1	2	13

### (3) 住まい

令和2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	与古田
2	3	3	1	2	2	3	4	1	2

楚辺	都屋	大木	伊良皆	大湾	渡具知		嘉手納	水釜	合計
2	1	4	1	1	1		2	1	36

### (4) 介護度別

令和2年3月31日現在

総合	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
2	3	9	4	6	5	2	5	2.3

### 13. データ分析

#### (1) 顧客満足アンケート

①集計結果（令和元年9月実施）

対象者 29名

	満足	どちらでもない	不満
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	28	1	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	28	1	0
ヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言をしてくれますか	29	0	0
ヘルパーは衛生や安全に配慮していますか	29	0	0
サービス内容についての要望や時間、曜日変更等を気軽に相談できていますか	28	1	0

#### 【ご意見】

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？

#### 【満足】

- ・いつも綺麗にしてもらっているので気持ち良く生活できています。
- ・膝が痛くて屈めないでベッドの下まで掃除してくれてほこりも無く助かっています
- ・ヘルパーさんが入ることによって精神的な介護負担が楽になりました。（家族）
- ・ヘルパーさんのお陰で気持ち良く過ごす事が出来ありがたいです。
- ・気持ちが良くなりました。
- ・夫の入浴サービスを利用する事になって、身体を休めることが出来ています。（家族）
- ・指や手に問題があり、調理や掃除機がけ等支援してもらってとても生活が楽になりました。
- ・笑顔で来てくれるのが嬉しい。

#### 【どちらでもない】1件

- ・ヘルパーを長い間利用しているので何処が良くなったと言うことはありませんが、今の生活は維持できている。

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？

#### 【満足】

- ・担当ヘルパーが良くやってくれています。
- ・目下〇〇さんが専属で満足しています。
- ・同じ方が来てくれているので慣れてもらって助かっています。（家族）
- ・今まで多くのヘルパーさんにお世話になりましたが、皆さんそれぞれ個性があって楽しみに見ています。

**【どちらでもない】**

- ・時々。おむつのかけ方がゆるい時があるので注意してほしい。(夕方訪問する娘より)
- 改善**：担当しているヘルパー(数名)へ確認。ご本人認知症及び下肢麻痺のため感覚はないが、時々「オムツがきつい」の訴えがある。その際に主介護者の夫が本人の言う通りにゆるめてほしいとの要望に応じていました。その状況を娘へ報告しました。

3. ヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言などしてくれますか？

**【満足】**

- ・悩みを聞いてくれて落ち着きます。
- ・ハガキや手紙の内容をよく説明して教えてくれます。話をよく聞いてくれます。
- ・一人暮らしなので生活面の会話等助かります。
- ・短い時間で色々、気を配ってくれて有難う。
- ・肌着U首→V首へ変更。ヘルパーさんの一言で改善できました。(家族)
- ・布パンツ+大き目のナプキン→紙パンツへ等、ヘルパーさんと話しているうちに良いアイデアを頂き改善できました。(家族)

4. ヘルパーは衛生や安全に配慮していますか？

**【満足】**

- ・汚いトイレも手袋して綺麗に洗ってくれて臭いもとれています。
- ・申し分ないです。
- ・気が付かない身体をきちんとチェックしてもらっています。傷とか赤い所など。(家族)
- ・ヘルパーさん身体に気をつけて、私達、身体の不自由な人の為に働いてくれて大変感謝しています。

5. サービス内容についての要望や時間、曜日変更等を気軽に相談できていますか。

**【満足】**

- ・助かっています。
- ・今のところ変更はありませんが気軽に相談できます。
- ・気軽に変更日や時間を対応してくれるので助かります。
- ・毎月の病院受診は時間を調整してくれて助かっています。
- ・本当は決まった時間と曜日での対応なのに用事の場合、ケアマネジャーには言わないで直接事務所に電話して調整してもらっていて助かっています。(ケアマネジャーに報告済)

**【どちらでもない】** 1件

- ・変更を申し出る時は気兼ねするがしかたないのでお願いしています。

**改善**：何度か変更依頼ありますが、ヘルパーの時間調整が出来ず100%要望に応えることは出来ていません。(その点については了承頂いています)

「その他のご意見」

- ・慣れた同じ人が来てくれていますので気を使わなくて良いので助かっています。
- ・気分が優れない時も、ヘルパーさんの元気な明るい姿でいつも私も元気を頂いています。本当にいつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・言うことないです。子供たちも関わらないのに良く関わって色々教えてもらっているのだから楽しみです。

②分析結果

上半期の満足度調査結果では不満の声はなく、ご利用者、ご家族より訪問介護サービスを利用して良かったと評価して頂きました。少数のどちらでもないとの回答の方にも状況を確認し説明することができました。

介護保険外サービスとして今回、本土からご夫婦で観光にいらした要介護5の夫の入浴介助依頼があり、二日間村内のホテルに出向き対応する事が出来ました。とても満足され、次沖縄観光に来た際にもお願いしますと、仰ってくれました。

(1)顧客満足アンケート

①集計結果（令和2年3月実施） 対象者 33名

	満足	どちらでもない	不満
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	33	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	33	0	0
ヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言をしてくれますか	33	0	0
ヘルパーは衛生や安全に配慮していますか	33	0	0
サービス内容についての要望や時間、曜日変更等を気軽に相談できていますか	33	0	0

【ご意見】

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？

【満足】

- ・お風呂でいつも綺麗に洗ってもらってうれしい。
- ・母は一人で夜中や明け方にお風呂に入っていたが、今はヘルパーに手伝ってもらい、夜中に起きることもなく、私も睡眠不足にならずに安心しています。（家族）
- ・ヘルパーさんが入ることによって精神的負担が軽くなりました。（家族）
- ・入浴もヘルパーの介助をスムーズに受け入れることが出来るようになり助かっています。（家族）

- ・料理がヘルパーと一緒に少しずつではあるが出来るようになり元気になりました。
- ・退院後、買い物に一人では行けなくなったのに車椅子に乗ってサンエーに買い物に連れて行ってもらい好きなものが買えて嬉しい、満足。
- ・買い物が一番助かっている。物があれば生活はできる。
- ・一人でずっと主人をお風呂に入れていたが、ヘルパーと一緒に入れることで肉体的にも精神的にも楽になりました。

## 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？

### 【満足】

- ・時間変更にも快く引き受けてくれるので同じヘルパーが良い。
- ・専属のヘルパーで満足しています。
- ・どのヘルパーも手際が良く慣れており、助かっています。
- ・初めてサービスを使うことになりましたが、どのヘルパーさんも同じようにしてくれるので戸惑いませんよ。良くしてくれています。
- ・ヘルパーさんは皆明るく、挨拶で元気をもらえています。(家族)
- ・以前利用していた事業所のヘルパーは一人だけ全然違うことをやる人がいたけど、今は統一されて皆で情報交換しているなあと感じています。

## 3. ヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言などしてくれますか？

### 【満足】

- ・介護をするようになり、どうしていいかわからない事だらけで、直接関わってくれるヘルパーがいて悩み相談や介護について教えてくれて助かっています。(家族)
- ・一緒に片付けながら物の置き場所を工夫してやってくれます。
- ・健康面のアドバイスを良くしてくれます。
- ・母が楽になるような介助方法を教えてくれて助かっています。
- ・家族では気づかないこと(入れ歯がゴミ箱に入っていた)など確認方法や認知症の行動について教えて頂きました。
- ・認知症にならないようにと季節に合せたぬりえを準備してくれる。

## 4. ヘルパーは衛生や安全に配慮していますか？

### 【満足】

- ・軟膏塗りは手袋してやっていますよ。
- ・清拭剤を勧めて頂き、母も気持ち良く身体を拭いてもらっています。(家族)
- ・車椅子に移動するとき、足がかかることがあるのでアドバイスもらいました。(家族)
- ・最近皆さんマスクをしていて、感染しないようにと私にも手洗い方法をきちんと教えてくれました。
- ・お風呂で使っていた普通の椅子ではズレたり、低くて膝や腰に負担がかかるとアドバイスがあり、専用の椅子を使用してもらっています。(家族)

