



第88号

あゆみ

NPO 法人ユーアイやちよ
 276-0034 八千代市八千代台西 8-16-1
 TEL047-482-4109 FAX047-482-4179
 E-mail ui-yachiyo@mocha.ocn.ne.jp
<http://ui-yachiyo.sakura.ne.jp/>

ご利用者様アンケートのご報告

網 干 勝

今年度も7～8月に渡って、介護保険サービス及びユーアイサービスを利用されているご利用者様に、アンケートを実施させて頂き、161名の方から回答を頂きました。集計結果は、下記の通りでした。

ご指摘頂いた内容は、訪問介護の基本的な内容ですので、担当者が一緒に話し合い、サービスの質の均一化を計り、ご利用者様に沿ったサービスを提供出来るよう研鑽していきます。

また、アンケートで頂いた利用者様のお褒めのメッセージを励みに、より一層精進し良いサービスが提供出来るように努めて参りますので、今後ともよろしくお願ひ致します。

利用者様アンケート結果（回答者：161人）

サービスに対する評価	満足している	122人(75.8%)
	おおむね満足している	36人(22.4%)
	どっちでもない	2人(1.2%)
	やや不満、不満	0人(0.0%)
	未記入	1人(0.6%)

【サービスに関するご指摘】

ご指摘いただいた内容	当法人の対応内容
* ケアマネージャーはほぼ満足ですが、ヘルパーは何度か変わり、ほとんどの方が満足とは言えず、一言でいうと「四角い所を丸く拭く」の感じを受ける。時間を余すことなく、我が家の気持ちで対処すれば、なんと良いかと常々感じています。	無記名でのご返信でしたので、ご本人への対応は、出来ませんでした。法人全体で掃除の仕方について、丁寧に行うように徹底します。
* 病気のことをもう少し教えて欲しい。	疾病のことについては、ケアマネージャー等が安易にお話し出来ないこともありますので、医療機関と連携して、ご心配なことに対応するように努めたいと思います。
* 個人差が激しい。マニュアル作成を希望します。	個々のご利用者様に添った手順書を作成すると共に、初回は同行研修を行っていますが、再度徹底するようにいたします。

【利用者様から頂いた応援のメッセージ】

訪問介護（ヘルパーサービス）・移送サービスの利用者様から

- * お掃除はとても丁寧です。時間通り、急なお休みもなく、安心していられます。
- * 利用者に対して優しく接して下さり、頼んだことに誠実に対応しようと言う気持ちが分かります。（ご家族）
- * 人に介入されるのを嫌がる母が、ヘルパーさんは信頼し受け入れている。（ご家族）
- * 料理と風呂をお願いしています。親切丁寧に対応して下さい、とても嬉しく思います。
- * 事務所の電話の受け答えが完璧です。

居宅介護支援（ケアプラン）の利用者様から

- * いつも明るく私のつまらない話をお聞きくださって、うちの私の心の慰めになっています。
- * 親身になって意見を聞いて下さり、すぐに改善して頂いて、いつもお世話になっています。
- * お願いしたことに迅速に対応して下さい、相談事でも丁寧にアドバイスを頂ける。
- * 利用者の身体状況をよく理解し、希望に添うように対応して下さいありがとうございます。



介護労働安定センター主催 「雇用管理責任者講習」を受講して**小川 千晴**

令和3年の介護保険の改定で、全ての介護サービス事業者に「職場の環境に配慮する義務（ハラスメント防止など）」が新設されました。人材不足が顕著な介護分野では、現場で抱える悩み、不安等を雇用管理体制の充実を通じ解決して行く必要があります、それは当法人でも同様です。



職場内でのセクハラ・パワハラに加え、カスタマーハラスメント（利用者からのハラスメント）については、利用者の認知症による行動症状が原因だったり、介護士の技術不足、力量不足によるもの等もあって線引きが難しいですが、当法人内でも研修などを通して関係者全員が共通認識を持ち、相手からのハラスメントだけでなく、知らないうちに自分自身が加害者となることのないよう、正しく理解しなくてはなりません。また利用者との間で、契約時にサービス提供責任者が、契約解除にあたる具体的なハラスメントの事象について十分な説明を行なう等、事業者側と利用者側の認識を揃える取組みも、今後必要であると感じました。

ヘルパーの皆さん、もし問題が発生したら一人で抱え込まずすぐに報告して下さいネ！



八千代台事務所の壁に「**たった一言が人の心を傷つける たった一言が人の心を暖める**」という言葉が書かれた額が掛けられています。良い人間関係は、やる気のもととなります。これからもユーアイやちよが安心して、働きやすい介護（快互）事業所となるよう、今回の講習で学んだことを活かし取り組んでいこうと思います。

「語りいパートナーの会」の傾聴活動記録より - 根来

7月22日のオリンピック開幕前のソフトボールの中継を見ながらの傾聴をさせて頂きました。お部屋も炬燵布団が片づけられ、さっぱりとした雰囲気になっていました。



梅雨明けの暑さとコロナで、1週間の大半は、家の中での生活を強いられているそうです。外に出るのは、食料調達と夕食を食べに出掛ける時、その他に本屋や病院（3ヶ月に1回位）程度だそうです。最近では傾聴と言うよりも、話し相手として、月2回来てくれて有難いと、思っているのではないのでしょうか？スマホの情報や、大好きな社会の出来事などを話題にしながら、2時間を過ごしています。

～小さなお手伝いのサポーターになって～ 鈴木 千夜子

始まりはR2年1月から、早や2年近くなります。ご高齢夫婦のお宅へ家事援助（風呂とトイレの掃除：1時間）で、2週間に一度伺います。お掃除が終わってからは、奥様、時にはご主人と、お二人の結婚の話や、八千代台に引っ越してからの仕事の話など、話が尽きません。楽しい時間です。

また、1年前から在宅診療代金を月に一度、診察券とお金を預かってクリニックへ支払いに行きます。在宅でご主人の介護をされ、家を空けられないのだそうです。

そして今年4月からは、30年来のお友達のお手伝いをしています。持病、難病に加え、膝の手術、眼の手術と不自由が重なり、外出が困難になりました。お使いを頼まれたり、生協の注文書を書いたり、ワクチン情報を提供したり、おしゃべりの時間もたっぷりです。（お手伝いの時間には入りません）知り合いですが無償でお手伝いをすると、何かと気を使われるので、ユーアイの『小さなお手伝い』で行っています。サポーターの私も後期高齢者の身の上ですが、いつかは、私が他の方の力をお借りする時があるかと思ひ、今は時間と少々の体力もあり、少しでも援助が出来たらと思っています。



ユーアイやちよは、ハラスメントを許しません！ 網干 勝

近年になって、職場内のハラスメント（パワハラ、セクハラ他）や、ご利用者様等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）に関することが社会的に問題になっており、介護保険制度でも2021年度の改定で、各事業所においてハラスメント対策を行うように定められました。



介護職ハラスメントを許すな！！

ハラスメントは、いかなる場合であっても許されるものではありません。ただ、どの程度の行為や言葉がハラスメントに該当するのか、判断が難しいのが現状と思います。現在当法人では、ハラスメント防止に関する規定や、マニュアル作りを進めているところです。これらが完成した段階で職員全員の研修を実施し、みんなで考えてハラスメントが発生しないように、また発生した場合の対応について情報の共有に努めてまいります。

相談



ふれあいサロン活動

開催サロンでは、再三の休止サロンもありましたが、現在3密に気を配り、参加者が注意事項を守り、今までとは違う内容にしたり、時間を短縮したり、参加者を分けたり様々な工夫を凝らして行っています。参加者は皆「行くところがないんだもの」とサロンの開催を何より心待ちにしているのが伺えます。

ユーアイやちよが立ち上げたサロン4か所で開催中
(当法人ボランティア 13人活動)



“語らいパートナーの会”傾聴活動

コロナ禍で施設での活動が中止になって以降、今なお施設でのグループ傾聴活動は、出来ない状況が続いております。その中で4月以降3ヶ所の施設では、個人の方へ短時間での傾聴を再開しました。一方、個人のお宅への傾聴活動は、休止なく継続しています。このところ新規の依頼もあり、少しずつ、活動が増えています。

- ・活動は限られますが、5月以降、奇数月の定例勉強会を行っています。
- ・今年度も市民活動支援金制度を申請、皆様のご協力で、活動経費の一部に当てることが出来ます。

(R3年4~9月 利用者11人 ボランティア7人 延64人)



小さなお手伝い活動

コロナ禍に余り関係なく、スポットの依頼や、ユーアイ以外のケアマネからのゴミ出しの依頼などがあり、ボランティアサポーターが頑張ってくれています。サポーターも全市内に居るわけではないので、引き受けられる依頼も限られます。ヘルパーの皆さんの中でも、ちょっとのお手伝いが出来そうな方は、是非サポーター登録して下さい。

(R3年4~9月 利用者15名 サポーター10名 延259人)

内容 ゴミ出し、お使い、掃除、診察券出し、
電気器具修理、その他



昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ボランティア活動は、『出来るだけ人と人の接触を避ける』対象となり、多くの活動が休止となりました。『孤立を減らそう！』の福祉とは、反対の行動制限で歯がゆい日々でした。



どの活動でも、体調管理（検温）マスク着用・手指消毒を義務付けています。

ユーアイやちよ 平成30年度前期の地域支援事業



～ ヘルパーのリレーメッセージ ～ 深山 初枝 さん

- ① ヘルパーとしての勤務期間 ⇒ 2021年1月～(10か月)
- ② 好きな言葉 ⇒ ありがとう！！
- ③ 仕事にあたって心がけていること
⇒ 利用者さんが出来る事は、必要以上に手を出さず見守り、筋力を奪わないこと！！
- ④ 利用者さんから教えて頂いたこと
⇒ 体に貼って良い湿布薬は1日3枚までとか、日常的に色々教えて頂いております。
一番印象にあるのは、要介護度の決定されても、異議がある時には、県へ異議申立てをして、再審議をして頂き、要介護度の変更をして頂いた方がいたこと。『物事は簡単に決められない』
- ⑤ うれしかったこと
⇒ いっぱいありますが、「ケアに来て下さるのが楽しみ！」といつも仰って下さること
- ⑥ 仕事以外の楽しいこと
⇒ 野菜作り(仕事のように思えるけど、作物が育つことが楽しいです)



微笑みの輪

【行事の報告】

- 7/15 「語らいパートナーの会」勉強会
7月 定例会
(感染症・食中毒の予防と蔓延防止)
- 7月～8月 ご利用者様アンケートを実施
- 9/16 「語らいパートナーの会」勉強会
(『心の花束』 佐倉ひびきの会 高橋氏)
- 9月 定例会
(倫理・コンプライアンス
・プライバシー保護)



語らいパートナーの会 勉強会

【今後の予定】

- 11月 定例会 (認知症)
- 11/18 「語らいパートナーの会」勉強会
(テーマ:『コミュニケーションの基本』)
- R4, 1/20 「語らいパートナーの会」勉強会
- R4.1月 定例会

**今年度もコロナ禍のため、
新年会は中止します！！**

みんなで防ごう！
ハラスメント



【賛助会員の協力について】

令和3年度の賛助会費を下記の方からいただきました。心より感謝申し上げます。

伊東 光江 様、小田 幸男 様、横田 裕司 様、大木 和子 様、大井 友子 様
成瀬 和江 様、高藤 翔太 様、オガール八千代台 様

引き続き、賛助会員としてのご協力、ご支援をお願いいたします。
お電話を頂ければお伺いします。なお、振込み頂ける場合は、
下記口座をお願い致します。

* 振込先:千葉銀行新八千代支店(普通)3266357

* 口座名義人:特定非営利活動法人 ユーアイやちよ 代表 網 干 勝



「あゆみ」

発行人 NPO 法人ユーアイやちよ 網干 勝 編集:小林良博

TEL 047-482-4109 E-mail: ui-yachiyo@mocha.ocn.ne.jp