

# はせさんず

2012 秋号 NO.59

ニュース

2012年9月4日(火)発行  
 NPO法人たすけあい大田はせさんず  
 理事長 坂口 郁子  
 〒146-0082 東京都大田区池上4-28-3  
 はせさんず(会員制) 03-5747-2610  
 ヘルパーステーション 03-5747-2816  
 ケアサポート 03-5747-2800  
 デイホーム 03-5747-2660  
 元気かい 03-5747-2605  
 FAX専用 03-5747-2620

## デイホーム利用者アンケート実施 ～利用者本位の楽しいデイをめざして～

平成16年8月にデイホームを開設してから、この8月で丸8年経ちました。開設して3年目のアンケートでは、利用者の話を職員がていねいに聞くこと、それができれば一人ひとりに合ったケアにつながることを自覚させられました。さて、今回は利用者満足度調査として6月から7月にかけて42人に配付し、35人から回答がありました。

■調査項目  
 身だしなみ、言葉遣い、送迎、健康管理、午前の活動、

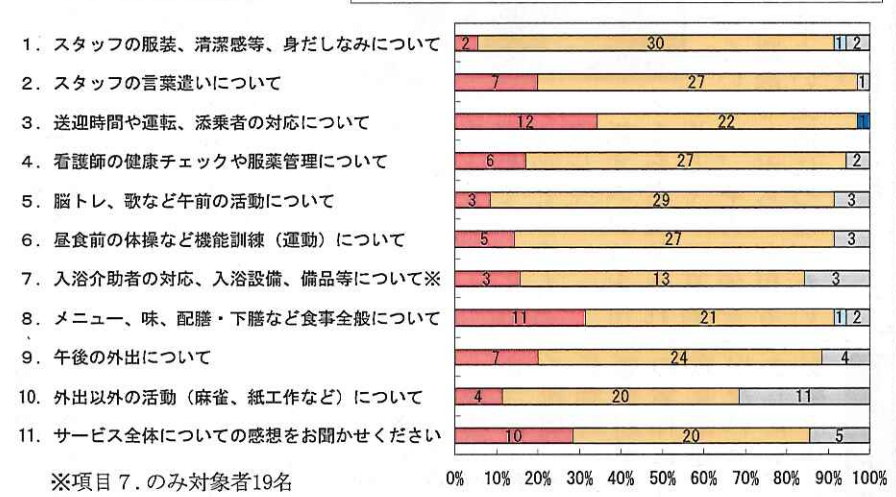
午後の活動、入浴、食事、サービスタ全体など11項目の満足度を尋ねた他、いろいろ具体的な指摘があり、一所懸命やっているつもりでも職員が気づかないことがまだまだありました。

★寄せられた意見から  
 ユニホームは特に決めていませんが、外出時は目印になるカラーがほしいという意見はもつともなこと、目立つ色なら見つけやすいですね。

★送迎運転で急発進、急ブレーキはやめてほしいという意見がありました。

★入浴をゆっくりしてほしいという意見もありました。一人30分という時間がぎりぎりです。頭や身体を洗うときにもう少ししていねいにして、慌しさを除いていきたいと思っています。

### 利用者満足度調査



言われるまでもなく人を乗せるうえでは基本です。ときにはやむにやまれぬ状況もありますが、利用者や安全に送迎するために、ゆとりのある運転を運転者一同心がけていきます。★午後の外出には2時間の制約がありますが、同じ場所でも何か楽しい工夫が必要であることがうかがえます。

★楽しいことが第一  
 さまざまな意見から感じることは調理実習も、体操も、買い物も、楽しいことが第一という事です。楽しいからまた行きたい、足腰が軽くなるからまた行きたいと思ってもらえることが大事と改めて気づかされました。

デイホームは今年4月からの介護保険の改定にもない、7時間以上9時間未満の通所で過ごす時間確保のために朝の迎えを早くしたりして努力しています。★アンケートの内容をしっかりと把握し、利用者本位の楽しいデイホームの構築をめざして、今後の運営に役立てていきたいと考えています。



スタッフといっしょに芋茶巾を作る利用者

### 第16回 はせさんず講演会のお知らせ

独りでも、認知症になっても、安心して家で暮らす  
 ～地域包括ケアのまちづくり～

地域包括ケアのまちづくりに関する基調講演を踏まえ  
 ターミナル医療について  
 集合住宅やNPOでの介護保険・たすけあい活動の連携について  
 現場での生の声を聞く機会を設けました。  
 わたしたちのまちづくりについて語りませんか？

■ 日時 10月20日(土) 13:20～15:40 (13:00開場)  
 ■ 場所 LUZ(ラズ)大森 4階 大田区入新井集会室  
 ■ 第一部 基調講演「地域包括ケアのまちづくり」  
 公益財団法人さわやか福祉財団 理事長 堀田力さん

■ 松原忠義大田区長のご挨拶  
 ■ 第二部 「堀田力さんといっしょに語る」



鈴木央さん  
鈴木内科医院  
医師



竹本是さん  
多摩川芙蓉ハイツ  
シニアクラブ代表



坂口郁子  
NPO法人  
たすけあい大田  
はせさんず理事長

改めて紹介  
 「もっと・はせさんず」  
 「もっと・はせさんず」サービスタは、高齢者や障害者を対象とした、はせさんず独自のサービスです。高齢者や障害者が尊厳をもって生活していくためには、いろいろな地域資源がネットワークを作って利用者一人ひとりを支えていく必要があります。介護保険や障害福祉サービスなどの公的サービスだけでは不足しているが、ボランティアでは対応しきれない部分を支援していくために、このサービスを提供しています。

介護保険の認定者や障害のある人が、はせさんずヘルパーステーションを利用している場合に、保険での不足分について利用したり、保険適用外のサービスに利用したりするものです。まずコーディネーターが話を聞き、利用者の同意のもとにサービス計画を作成、契約後にサービス開始。サービス内容は掃除、洗濯、調理等の家事援助(ただし大掃除などのクリーンサービスや、家族の食事作りなど家政婦の範囲となるようなサービスは対象外)、買物同行、散歩介助、見守りや話し相手、入退院時の手伝い、友人宅や病院への見舞い、法事や墓参の同行援助などです。

一時間千八百円(会員は千六百円)、30分未満は半額になります。

### 「もっとオムツを知ろう」

7月27日(金)・池上会館

身体介護のなかでも頻度の高いオムツ交換について、株式会社光洋の広報担当者を講師に迎えてヘルパー研修会を開催。参加者27名。



まず、尿の作られ方・排泄のメカニズム・失禁とは？など生理の基本の話。適切な紙オムツ選択の重要性(型、サイズ、パッド)についても学びました。

つついとい大は小を兼ねるとLサイズを選び、値段はLの方が高いのを見過ごしているケースは少なくない、それどころか誤ったサイズ使用による尿漏れやシワが床ずれの原因になることを再確認しました。

確認しました。続いて実習では、ギャザーの構造や立て方、体にフィットさせる正しい装着技法を学習。薄くて伸縮性のあるリハビリパンツにはヘルパー一同も感心しきり。高齢者が下着感覚で気軽に利用できるし、もっと薦めていってはどうかとの声もありました。

紙オムツは大田区からも支給される利用している高齢者も多くいます。その機能を正しく認識しながら、利用者の心地よい生活につなげたいと思います。

### 移送サービス活動日記

武井修

寝不足に陥りがちだったオンラインピックも終わり、猛暑ももう少しの辛抱…。

移送活動では「安全運転第一」は当たり前ですが、会員同士の触れ合い、まずはお互い信頼がないと「次回から他の人にしてください」なんて言われたり、言ったり、人と人との付き合いは簡単ではありません。

人それぞれで、活動者に対して大変気を遣う利用者もいれば、単にタクシーに乗車するような態度の利用者もいます。それでも同じ人が何年も利用していれば気が知れて、



この人はこういう態度で接するとよいなど対応がとれます。移送サービス中の狭い車内で、感謝やら不満の発信を私は汲み上げ、それを信頼の積み重ねとして、移送活動の充実につながればよいと思います。

### 第20回

### 移送活動者研修会

8月22日(水)、はせさんず1階にて開催。出席者17名。

今回は外部講師による研修ではなく、日頃の活動で困ったことなどをテーマにフリートークによる対応策の検討をするなど、活動者同士の意思の疎通を図るために企画。

最初に事務局より、はせさんず移送活動の現状を説明。次に活動者より活動時における多様な問題提起があり、それぞれの案件に各活動会員から意見が述べられ、結論は出ないテーマも多々ありましたが、有意義な意見交換がなされました。



第20回 移送活動者研修会

11月3日(土)・4日(日) おたふれあいフェスタ フリーマーケット(応募中)

平和の森公園 献品受付間近!

### サービス向上のための職員全体研修

介護に従事する職員に欠かせない基本姿勢や対人技法、共通の技術などを身につけるため、本年度全7回で職員全体研修を実施中。講師は介護労働安定センター東京支部から派遣されます。4月の接遇マナーに始まり、5月のコミュニケーションスキル、6月のほうれんそう報告・連絡・相談)とクレーム対応、7月のストレス対策などです。業務後の夜6時半から8時半までの2時間を職員22名がよりよいサービスをめざして熱心に取り組んでいます。



職員採用

### 事務局たより

#### 職員採用

石井幸子さんが4月16日付でケアサポートのケアマネジャーに、鈴木隆幸さんが8月16日付でヘルパーズテーションのサービス提供責任者にはいりました。どうぞよろしく。



## はせさんず各部門スタッフより 聞いて! 聴いて!

### 会員制たすけあい活動

活動のなかで、福祉車両や自家用車での移送サービスが大きな割合を占める(7月はのべ62人の利用者へのべ414回の移送)。介護タクシーと違い会員同士のたすけあいのため、原則1ヶ月前に利用者の予約を受けてボランティアである活動者の予定と突き合わせるマッチングを実施。それぞれの相性も考慮しベストの対応を実践中。両者の笑顔を思い浮かべながら、さわやかな汗をかいている今日この頃です。(大澤恵美子)

### ヘルパーステーション

4月の介護保険改正では利用者ごとにアセスメントをやり直して、必要性の高いサービスの順に整理しました。生活援助が時間短縮になったケースでは回数を増やしたりして対応。なかにはサービス時間の短縮を提案していたのに利用者の了解が得られなかったところで「法律で決まったのならしかたないわね」と納得してもらえたケースもあり。このように利用者によく話合っけてきめ細かく対処しています。(棧敷洋子)

### ケアサポート

地域包括支援センター徳持を中心に、はせさんずを含む担当地域の介護サービスを提供する事業所が、地域の高齢者のために見守りネットワーク等について連携した事業計画を立案中です。介護保険制度の改正で、地域の力が見直される大事な年度となりました。介護保険の利用者だけでなく、元気な高齢者の方々にも必要なサービスを必要ときに提供できる事業所をめざし、各部門連携して頑張ります!(牧野晴美)

### デイホーム

4月の法改正によって通所介護のサービス提供時間区分が変更になり、利用者によっては1時間前後の延長となりました。プランでは時間区分が短くなった利用者もいますが、実際の滞在時間では従来とそれほど変わらず、改正前と違いを感じない利用者も多いようです。事業所スタッフにとっては、サービス時間を延長した分の質の向上に取り組む課題もあり、新しい体制を維持することに精一杯の状況です。(新留信弘)

### 元気かい

『はせさんずニュース春号』などで「認定NPO法人」申請が紹介されています。元気かいは入会金、年会費はフリーでスタートし、一部有志の方に賛助会員として協力してもらっています。「認定NPO法人」制度では、賛助会員の会費は寄付金として公益性が認められます。元気かいは、今年度からはせさんずの賛助会員として、はせさんずの活動にご協力をお願いします。(中谷三郎)