

<訪問介護>

○訪問介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・またお世話になったばかりなので良く分かりませんが、現在のヘルパー、ケアマネジャーさんには満足しています。今の所腰が悪いので、掃除機と風呂だけお願いしているのですが、大変ありがたく思っています。

・ヘルパーさんに来ていただき半年になりますが、特に不満や要望はありません。非常によくしていただいていると思います。最初ヘルパーさんに来ていただき、色々していただく事に本人は非常に抵抗感を持っていました。ただ、毎日来ていただき食事の用意や清掃、洗濯、ゴミ出しや世間話などを行なっていただく事により、心も和み、次第に感謝の気持ちが出てきたようです。ヘルパーさんを依頼したきっかけは、料理が作れなくなり、カップ麺など簡単なもので食事を済ませたり、作るのが面倒で食べないという事で体重が激減した事や、毎食後の薬の服用を忘れていたりする事が度々あったので、規則正しい食事と、薬の服用で体調を良くし、体力を回復させる事が必要と感じたからです。ヘルパーさんに来ていただいた当初は、食事もあり取れない状況で殆ど残していたようですが、2カ月経過した頃から作っていただいた食事を完食するようになり、体重も下げ止まりました。我家は共稼ぎで平日は仕事をしている身ですから、土日しか面倒がみれませんので本当に助かっています。毎日来ていただき会話をさせていただく事で、認知症の進行も食い止められているようです。また責任者の方からも時々気になる事があった場合、電話で連絡してくださったり、ヘルパーさんが連絡帳に記載していただく内容を見て対処したりと、コミュニケーションは比較的とれていると感じています。

・主人は、夏まで半年間入院生活でした。脳出血、胆嚢管炎など長引いてしまい、足の筋肉もなくなって、ひざにも痛みが出て歩行困難で寝たきりです。胃ろうにして、管から栄養とりでしたが、今は口から食べることができ、栄養と2通りにしています。在宅で負担もありますが、本当にヘルパーさんには助けて頂いています。食べるのも手助けも時間がかかります。入院したら食べられない場合は、即鼻からでした。病院に余裕あればと、グチになりますよね。今後、在宅で皆様の力を借りて悔いなく日々を過ごしていこうと意しています。デイサービスも一日より半日もと、お風呂サービスだけでもと思いますが、家族も時間を多く取れるのも可でしょうね。介護保険でがんばります。

・夫と2人暮らしですが、夫が大変そうですし、外ではわからない認知が、少しずつ出てきています。外には良い顔をしています。子供達も大変そうで、無理をお願い出来ない状態です。それなのに同居という理由で支援してほしい事がやってもらえないのはどういう事でしょうか。老々介護なのです。夫は出来ない事が多いのに「自分でやる」と言ってしまいます。私の体調も不安定になります。

・とにかくケアマネジャー、ヘルパーさんが人間的に魅力のある方ばかりで、この出会いに満足しています。また、かかりつけの病院の医師の方々との連絡がいき届いているのに感激しています。自分の毎日の暮らしが向上し豊かな気持ちになっています。

・はじめて利用で不安ありましたが、明るい笑顔と誠意のこもったヘルパーさんが来てくれ、生活が華やかになりました。とても細やかに接していただいています。責任者の方が優しく相談にのってくれるのが嬉しかった。

・事業所の事は何も判りませんので・・・。どんな方が何人位いられるのかなーと時々思う位です。

・「小ぢんまり」した事業所だが、所長の方針が全員に徹底している。折にふれ「勉強会」を開き、互いに切磋琢磨している「やる気満々」の頑張り屋さん集団です。

・一週間に一度来て下さる事がありがたく存じています。その人その人によって生活も違う事と思いますが、掃除の事でこの様にと言った一言で私は怖くなり、掃除の講習など受けていないからと言われ、何のために掃除をしているのかその人々の生活がわかります。掃除機かけても部屋の真ん中しかかけず、物をのけてという事はしないでよくセンターの方も人を雇っていると存じます。仕事をなさる方には講習なりしてほしいものです。

・会社の方針が変わったら、必ず利用者にその目的を説明する事、黙って変更しない事。ヘルパーの待遇がよくない。儲ける事を優先しているようだ（辞めたヘルパーが利用者にこぼす）利用者の要望より、自社の都合を優先しているのではないか。

・いつもヘルパーが来て頂いていますが、本人と合わない人が来る時があって、そんな時は私が帰宅すると何となくストレスを感じているのか無口になってしまっています。ケアマネジャーに話して、ヘルパーさんを代えて頂いたことがあります。きちんと対応して頂いて嬉しかったです。本人も落ち着いているようです。こちらも色々とわがままを言っているので申し訳ないと思っています。いつもちゃんと対応して頂いてありがたく思っています。

・時間ですが、9：30～10：30の決まりですが、だんだん来る時間が遅くなり、9時40分に来た時は帰りは10時30分でした。済ましてノートに9：30～10：30と書いて私も捺印したのが悪かったと思いますが。後で見ってから驚きました。その後、また10分遅れて来た時は遅くなってすみませんと言うのでその分10時40分までやっていくのかと思うとすまして30分に終わり、ノートには9：40～10：40と書いてありました。

・3月に脳梗塞で倒れた時は、きっと一人暮らしは無理だと思っていました。しかし本人の意志が強く、以前と同じ生活がしたいと希望があり現在に至っています。相談した時から十分な説明やサービスの提供、介護用品までいろいろ教えていただきただ「感謝」の一言に尽きます。現在、父も満足な毎日を送っています。デイサービスも楽しいし、ヘルパーさんも良くしてくれる。手早いな〜と。私自身も仕事を持っているので大変助かっています。どうかこれからも宜しくお願い致します。

・個人情報絶対に外にもらさないこと、これは当然ですよ。ヘルパーさんのおかげで日常生活が回っていくことに感謝しております。今のサービス内容、プランを家族は見直す余裕がありません「こうしてみてもいいかがですか？」ということもどんどん家族に伝えて頂けると有難いです。急に身体が不自由になり、初めてのことばかりで現状が正しいのか？もっといいプランがあるのかもわかりませんので。

・すべて満足しています。毎回の来訪は嬉しく有難く楽しく、感謝いっぱいです。ありがとうございます。会社の方達も皆さんとても親切で、「困った時には何時も電話して下さい」と気を遣って下さって、お電話するとどなたも優しく受けて頂き、私の話を聞き届けて下さいます。最高の御縁に恵まれております。これからもずっとお助け頂けますよう、心からお願い申し上げます。

・強度の認知症の母が独居で在宅生活ができるのも1日5回もヘルパーさんが訪問して、本人も名前も誰かもわからなくても安心して笑顔ですごしています。何があるかわかりませんが、本人の希望通り最後まで家ですごさせてあげたい気持ちです。対応するヘルパーさんに頼りきりですが、今の状況がベストだと考えています。

・ヘルパーが自分の保身を第一位でなく、利用者、患者を第一位にして、その後に自分（ヘルパー）が第二位的考え、行動が望ましい。そうすればそのヘルパーも必ず報われると思います。「仕えてやるのでなく、仕えさせてもらう」の考えでいてほしい。個人差があるが教育でしょう。

・十分な対応をして頂き、介護を受ける本人は元より家族の生活にゆとりが生まれ、本人に対しての心が優しくなれた様に思います。

・時間が決められている筈だが、その時間になっても訪問されない為、電話を入れた事があった。こちらも待っているのだから守って欲しい。

・ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみにとても好感が持てる。ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれるかについて、十分してくれる。ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれる。

・指導者程心配りを大切に……。部下が利用者に対して温かい心で接していただけるか？仕事だけではないと思います。作業は出来て当然ですがその他の事ではの心配りを望みます。

・責任者の転勤などで引継ぎが充分されて居ない感じを持ちます。移動の度にゴタゴタ発生（ささいな事 e t c）します。犬や猫のえさやりではない。人間です。充分考えて下さい。介護の研修はプロだと思いますが、食事の支度については主婦だったりする人が行う行動とは思えない事がたびたびあります。事業所はこの現実を利用者からの苦情がない限り知らないままでいる事でしょう。利用者は別として家族は苦しんでいます。

・ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしているかについて、話しやすい雰囲気をもっている様に感じます。

・時間に追われてか、物に対して取り扱いが優しさが少なくなりかねませんので、優しさを持っていただきたいですね。

・自宅へ訪問して下さるヘルパーさんは、皆さん親切に対応して下さり、感謝しています。本人が不安が常に強く、ヘルパーさんに対して困らせることもあると思いますが、話を聞いて頂くことで不安もいくらか和らぐことと思います。ただ、更新の時にみえる責任者の方は本人の性格、家庭の事情に合わせてサービスの内容を相談する際のその口調や様子はどこか見下げて話をされているような、こちらからサービスをお願いするのが申し訳なく思わないといけなような、そういった印象が強くありました。その分はケアマネジャーの方を通して相談させて頂いています。こちらはして頂く側なのである程度は仕方ないかと思っています。実際に来て頂く各々のヘルパーさんは親身に対応して下さり救われております。

・8：00～8：30サービスの契約ですが、8：20には帰ってしまいます。最短は17分間でした。当然、目やには残ってますし、ブラウスのボタンは全部はまっています。もちろん一部の人です。講習時間が短過ぎませんか。テープ付き紙おむつの仕方が駄目です。上端を折り曲げてテープの上を下に重ねてた人がいました。パットの仕方が悪く、次の交換の時に紙おむつまで替えた事がありました。また、ポータブルトイレの尿を捨てて頂いたのは良いが、水が入っていません。ケガをさせて、一言もなかった事もありました。靴下から血が滲んでました。ウンコを拭いた時は、一言いって下さい。洗濯機に入れただけでは取れません。陰洗の時はぬるま湯だけではなく、石鹼を使った方が効果的だそうです。看護師さんより。訪問介護サービス実施時間の変更を4月からお願いしました。7：30～8：00のままになりました。あれから10ヵ月半になりますが、変更されていません。客からの要望に答えてないのでは？

・何度も同じ事ですが、仕事で家に居ない者にとっては、食事をさせて頂く事が一番気になる事です。毎日決まった時間に来て頂いて、食事させて頂いて、後片付けまでもして頂いて、本当に有難いと思っています。私の置かれた状況では有難いの一言です。本人が動けなくなったら、又、お願いしたい事は変わってくると思いますが、安心して仕事をしていただけるのも今のサービスがあるからだと思います。それと、来て頂いている方も信頼のおける良い方ばかりです。時々世間では「エッ」と思う事を耳にしますが、それは一度もありません。この仕事をされる人との信頼関係が一番大きいのかも分かりません。やはり心配なのが食事の事なので、それを代わりにやって頂ける、有難い事だと思います。長時間1人にして丁度間の時間に見守って頂く、こんな有難い事はないと今の私には思えます。

・突然のサービス変更にも速やかに対応していただき、大変助かっています（デイサービス→訪問介護）又、私にもわからないような、利用者本人の体調の変化にも気づいていただき、ケアマネジャーさんと密に連絡をしてもらい、必要なサービス提供をしていただいています。本当にありがとうございます。

・自立支援ということで、ヘルパーさんと一緒に頑張ってやっているのだが、記録にきちんとそのことが記入されていないので、残念に思っている。

・週3回ヘルパーさんに来てもらっていますが、いろんな人がいますが仕事が人によって早い人と遅い人がいますが、人によっては時間に合わせて動いている人がいるのが気に掛かります。水心あれば魚心だと思いますが難しいです。