

<訪問介護>

○問 1 1 ヘルパーの言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか？

・介護を受けている本人も家族の私に対しても、大変気を遣って頂いて本当にこの会社に介護をお願いして良かったと思います。これから私共の様な家族が増えるかと思いますが、この様な事業所が増えると大変助かると思います。

・その日の身体の調子を尋ねて下さって、世間的なお話も時々入れて頂けるので話し易い。

・事業所の担当者が、願っている事を出来るだけ受け入れようと考えてくれてますし、ヘルパーさんは、頼んだ事はハイ、ハイと一生懸命してくれ、頼まない事も気を利かせて、これもしておきましょうかと気遣ってくれます。帰る時は「元気でいて下さるのが何より嬉しい」との言葉で、又、来てくれる日が楽しみです。

・ヘルパーとして出来る事出来ない事などをきちんと母に説明して下さる。母の好みの食事を作って下さる。(回答⑤)

・現在買い物だけお願いしてますが1、お買い物リストを渡して、とても親身になって良い品物選定下さり感謝してます。2、言葉遣いも優しく思いやりのある言葉で接して下さり有難うね・と言ってお別れします。(回答⑤)

・利用者は、末期の脳腫瘍により区分が要支援1から始まり、現在は要介護5の認定を受けて多様なサービスを受けている。当初は、表面上健常者に近い表情、意志で接していたが、病状の進行に伴い、現在は意思表示や体を動かす事が出来なくなった。この過程で家族に見えない場所で、利用者に対して卑下する言葉を使うヘルパーもいた。しかし、そのヘルパーは他からの苦情が有ったのかは不明だが短期間で来なくなった。その点、現在お世話頂いている皆さんは「仕事」である前に「利用者や家族」の身になって接して頂き大変感謝している。

・時間はきっちり明るい声で「お元気」と声をかけて下さいます。私は一人暮らしなので、1週間の話しを仕事をしながら話しをします。そして帰る時は、私の気持ちを明るくして帰って行かれます。おせじは言われませんし、私の事を思って働いて下さっています。何も言う事ありません。(回答③)

・食物の内容がいつも一緒である。もう少し内容を変えてくれると有難い。味がとても甘い。自分の好みに合わせているのではないか。同じ物ばかり作られるのでうんざりしてしまう。

・私、補聴器使用ですが、ハッキリした声と言葉で会話ができますので、安心致して居ります。

・きちんとあいさつをして頂けますし、慣れ感もない。色々な事が起こっても、臨機応変に対処して頂き、まめに連絡して下さるので、別居家族としてとても安心できます。

・全く好感が持てない人も居る。すぐに「あんたねえ・・・」掃除機の中を見せて「こんなに汚いよ！」いちいち見せなくて捨てて下さい。どこまでお願いして良いか分からない。いつもやってあげると言う。来てもらう日は朝から緊張する。(回答 未記入)

・他の家の事は言わないから安心です。(回答⑤)

・好感が持てないところは仕事以外の話ですね。女同士というか話が仕事以外となると、あまり話を聞いてくれないし、話を無駄話ととっている。色々話をする事で心も開けるし、私達の気分も明るくなるのではないのでしょうか。外での会話も少なくなってくる私達の立場もわかって下さい。ヘルパーさんが来て下さるのが楽しみになると良いのですが。今は苦痛です。(回答④)

・好感は持てるがお喋りで、掃除や書き物の手が止まる。自慢話が多い。時間内に終わらない。(回答⑤)

・言葉遣いの悪い職員は好感が持てない。(回答 未記入)

・個人的な能力は除いて、我々を商品ではなく人間として扱う事。我々の気持ちを察する事もせず自分の行動に従わせる。好き嫌いが行動や顔に出る。用を頼みづらい事が多い。(回答②)

・汗臭い臭いのするスタッフや化粧品の臭いのきついスタッフがいる。(回答②)

・時間が正確。身だしなみも良い。許可なくプライベートのを開けられるのは困る。(回答④)

・人の話には誠実に耳を傾けしっかり聞かれるが無駄口はない。一度伝えたことはよく覚えておられ感心する。なかなかこういう方に恵まれる事は少ないのでは、唯感謝あるのみ。人材センターがこういう方を選んで下さった事にもありがたいと思う。(回答⑤)

○問21 次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で) 大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・最近まで無かった制度との事で老人の私にはとても助かって居ります。とてもお値打ちな負担で、定期的に部屋を綺麗にして頂き、好みの食物の買物をして頂き、誠に有難い事でございます。(1_7_10_12_13)

・訪問介護を受ける者として、サービスの時間を共に過ごすヘルパーさんは大切な存在です。ヘルパーさんが替わる時、次の方に慣れるには時間もかかり、ストレスもありましたが、結局自分が受け入れていく事でスムーズに解決。我慢がわがままと受け取られたら。(1_6_13_14)

・8について、そもそも先に「要望」をしっかりと聞いて支援してほしい事、してほしくない事を理解して頂けていると感じる事業者が少ない。「要望」がきちんと伝わればおのずと不満や苦情にはならない。責任者の方には「要望」が上手く伝わったと感じられても、それが担当してくださるヘルパーさん(介護者)まできちんと伝わらない(教育できていない)と、結局日々のケアは我慢の連続です。高次脳機能障害があるので障害を理解して(勉強して)くださる方には安心して任せられて助かっています。理解(勉強)不足の方には、お互いがストレスです。事業者が介護福祉士の人員を配置したり、その他でも報酬が高くなる仕組みがあるようですが、それらの事業者と質の高さは決してイコールではありません。

・在室で生活を続けて行くには訪問介護は不可欠なサービスです。訪問介護は無ければ、一日たりとも生活は続けられません。安心して身を任せられる高い技術があることが大切に思います。

・私のような進行性の難病を人生の途中で患った人間は以前の様に生活したい、進行を止めたいという思いが強いです。日常生活をなるべく自分で出来る事は自分でやり続けたい。自立への思いに寄り添いながら、安全面の確保・確認は心身ともに必要だと思います。同情ではなく、共感を求めます。何が辛いのかということに耳を傾け、気付いて下さる事が何よりもありがたいです。

・絶対に他家の話はされない。何時も身ぎれいにして、お願いした事はテキパキと行って下さる。(ヘルパーさん)事業所も好く気配りして下さいます。(3_7_9_12_14)

・個人情報を外に洩らさないことはとても大切だと思う。どこに地縁、血縁のある人がいるか分からないので、あそこの家はこうだ、ああだ、と話されたりすると困るから。(7_8_10_11_14)

・今は寝たきりの状態になった母です。看護、介護の訪問サービスの方々が、家族以外の唯一の限られた社会の窓口です。安心して、心穏やかにサービスを受けさせてあげたいと思っています。(1_8_9_13_14)

・夫婦2人の生活をしていて、どちらかを介護している者にとって、サービス提供外の時間にハプニングが起きた時、助けを求めTELしたくかけても誰も出ない。しっかり話を聞いて対応する。親身になって相談にのってほしいです。現場がどうなっているか把握してほしい。早く電話を切りたいことが分かるようではいけない。必死に介護している者に対して、現場を理解出来ず、言葉使いに気を付けて頂きたい(責める言い方)第三者の立場で見つめ書きました。勝手な愚痴ではありません。(2_6_7_9_14)

・足、腰が思うように動かせないので、雑巾の拭き掃除等とても助かりました。ヘルパーさんが良い方なので、話し易いです。(1_5_10_13_14)

・何かあれば、その都度対応して頂き、とても助かっています。日曜や時間帯によって、ヘルパーさん不足のせいか、3社の事務所と契約を結んでいます。子供達もそれぞれ結婚して家庭があり仕事もあり日曜やお正月等は、ヘルパーさんのお休みの為、2重生活みたいになりとても大変です。そこの改善があれば、もう少し楽かなと思います。(1_8_9_12_14)

・家の中に入ってもらいサービスをしてもらうので、安心と信用の出来る方がいいです。どうしても日曜日が家の者が介護が難しい時、お手伝いして下さるヘルパーさんがみえると、大変助かります。朝の様子、体調の変化もアドバイス下さり感謝しています。(2_9_12_13_14)

・前に来て頂いたヘルパーさんで、私が希望する掃除が得意でないのかすごく大まかでした。時間もルーズなところがあり、一方的でなかなか言えませんでした。やはり教育された方で安心出来るような方であってほしいと思いました。(1_2_5_6_14)

・どうしても苦痛で出来ない作業だけを助けてもらえれば、後は自分の体力に合わせ、種々工夫をして日常生活を自力で何とかやる事ができます。前向きな明るい気持ちで終わりを迎えるまで頑張れそうで、とても感謝しています。(1_5_6_10_14)

・手一杯だからと云う理由は成り立たない事業と思います。余裕が持てる様に政治的にも財政的にも啓発されます様に、いずれ行く道です。若い方々の教育にもどうぞ心を配って将来を見すえていただきます様に願って止みません。老人も自分に甘える事なく社会に奉仕出来る様にご指導下さいます様に。やれる事は甘えずやりたいのが人情です。人を生かして下さいます様に(きれい事ですか?)(1_6_8_11_14)

・訪問介護を受けるのは7回目ですが、訪問介護の件は私が足の火傷をし、身体が自由にならなくなり、薬局の先生に訪問介護制度が有る事を知り、現在の所にTELし、早速サービス会社の人に来て頂いて手続等を敏速にして頂き、現在に至って居りますが、我々は85才になりましたが、身内の人より初めての他人が我が家中の掃除を一生懸命にして頂き、会社の訪問介護責任者の人も一生懸命に訪問して頂き、相談に乗り、我が子供等より身内に感じる今日です。有難う御座居ます。(5_6_12_13_14)

・妻がくも膜下で倒れて7年になりますが、ヘルパーさんのお世話になるのは実6年になり本人も快復は良好です。それもヘルパーさんたちの温かい会話ではないかと思う。患者から好かれるヘルパーになる教育が大切ではないかと思う。(1_7_8_12_13)

・祝日でもヘルパーさんには来てもらいたいが、なかなか難しい。(1_5_7_9_14)

・好感が持てない。自分だけおしゃべりしていて、話や相談にのってもらえない。介護者は分からない事だらけでいつも不安です。

・ヘルパーは曜日・時間によって様々な方がみえるので、ヘルパーによって能力は大変違うので回答で困った。5の人もいれば、2、3もいる。1はいない。(1_6_8_9_14)

・私は常に目眩があり、行動範囲が限られていて筋力が衰えているので、歩行に何時も気遣って頂いています。見守って頂いています。感謝しています。(1_6_12_13_14)

・来て頂いていつも掃除機ばかりで（自分のお願いすることが）どこからどこまでをやって頂けるのか？理解出来ていないので、言って良いのか？もっと具体的に明記して頂けると言いやすいと思っています。(1_6_7_11_13)

・掃除の仕方に不満があった時、話し合っって私の意見に近付けてくれた時以来、安心して任せてます。(1_5_8)

・利用者の大半は孤独感を強く持っているなので、話し相手になって呉れる事で信頼感、安心感が増す事になり、ひいては生き甲斐にも繋がるものと思料する。肉体的なサービス以上に精神的サービスが重要であると介護事業者は肝に銘じて欲しいと感ずる。(7_8_12_13_14)

・自分がしたいように仕事をされる方と、相手が望むように仕事をされる方とは（命に別状がない限り）感謝の気持ちが一寸ちがってくるように思う（要支援レベルでは）ヘルパーの個人の資質が大切と思う（要介護の高い方には技術面、判断力などが必要と思われるが）(1_7_10_13_14)