

<訪問介護>

○問 1 1 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

- ・制服ではなく私服ですので、季節はずれな格好で来られる時など気になります。
- ・ヘルパーが替った時大変な思いしました。
- ・他のヘルパーさんがショートパンツをはいて来た事がありました。事業所に報告しました。
- ・ヘルパーさん、お惣菜の買物で栄養のバランス、又好物を良く覚えて下さって非常に適切になさっている。ケアマネさんもすぐ飛んで来て下さり、非常に安心して生活できる。
- ・少しだらしない。
- ・年配者との会話がスムーズにできるよう、内容や言葉を選んでいると思う。
- ・仕事は早いですが少し雑に思います。紙袋など手の所持たずに真中を引っ張って掃除機をかけています。紙袋が破れてしまいます。
- ・母に対しても私に対しても、陰日なたなく思いやりのある接して下さるので、突然病気で足腰の感覚が無くなり痛みや痺れる身体になった母を励ます言葉をよく掛けてくださり心まで温かく介護して下さいます。
- ・何かお願いしても、2～3回言わないとわからない！？
- ・買い物の間違いが時々ある。
- ・時に意思が通じない時がある場合は、好感が持てない。
- ・よく話しかけてくれる。一緒に歌を歌ったりして本人はとても喜んでいる。
- ・説明をしっかりと聞いてくれる。
- ・早口言葉で説明される時は分かりにくい。
- ・在宅訪問の時は何をしてくれたか報告書はありましたが、今は全くない。何にお金を使用したかも一度も報告なし。言葉使いも身だしなみも悪い。資格がなくても行っている。確認をしたら以前の施設でも行ってたから大丈夫ですとの回答だった。
- ・気持ちを察して、利用者側の気持ちを傷つけない様に会話をして下さいます。
- ・まず挨拶がしっかりと出来ている。いつも笑顔で対応してくれるので、心がほっとし

ます。身だしなみもしっかりとしていて、髪はちゃんと束ねていて必要に応じてマスク等もしてくれるので安心です。敬語がしっかりと使っています。目を見て話をしてくれます。

- ・敬語じゃなく、ため口でもなく安心して話し易い、とても好感が持てる方々が多いと思います。

- ・服装は清潔である。話し方は丁寧でユーモアもある。

- ・爪がきちんと切っている。髪をきちんと結んでくれる。とても好感が持てます。

- ・慣れてくると雑になったり、時間も遅れてきたりする。

- ・作業服装良く、又対応に信頼、安心感が持てる。買物をお願いしてもレシート預かり書（事業所のもの用紙）を揃えて渡され感心。事業所の日常の教育が良いと思われる。

- ・用事が有り代わりに人が来る場合、時間申し送り良く伝え、時間をよく守って実行して欲しい。

- ・礼儀正しい。言葉使いも好感持てます。しっかり動いて下さる。有難うございます。

- ・91歳の母に対しても、優しく敬意を持って接してくれる点。

- ・前掛け等は私の時には三角巾等配って頂きましたが、平成29年10月から5回の方1回も前角三角巾等見ません。自転車で来ます。手を洗ってくれと私が教え、50分弱電気等消しなさいといちいち教え、たまりかねて10月5回でお断りしました。1回もごめんなさいと言いません。パン粉つけて出来上っているコロケ肉なし、フライパンに入れて置いてあり、1回毎失敗します。たまりかねて。

- ・悪い所は、こちらが言わないと何もしない事や、ヘルパーからは「何かしましょうか」等言われず寝ている時もある。良い所はなし。

- ・介護者本人は意思疎通が困難ですが、ケアの前後に必ず声をかけてから実施して下さいます。私（娘）が面会中の時もあいさつ等しっかりして下さいます。

- ・皆さんの笑顔。母の様子をしっかり見て下さって性格等もよく理解して下さいます。

- ・言葉づかいが丁寧でゆっくりと分かり易く、車椅子への目線を合わせた、人への優しい接し方に好感が持てる。

- ・皆さんネームタグを付けているからか名前を言わないので、家族としてはなかなか覚えられないのが残念です。

- ・皆さん温かい態度で有難い。身だしなみも清潔で良いです。但、ユニホームの色

(黒に見える)には重圧感を感じる(重傷者が多いので明るい色が有難い。黒=死)

- ・面倒くさい様な言い方が気になる時がある。
- ・たまに敬語ではなくタメ口なのを聞いたので、少し馴れ馴れしいかなと思った。
- ・1、言葉づかいがハッキリしています。2、声も大きく聞き取りやすいです。
- ・認知症で難聴の父であるが、丁寧な言葉で分かりやすい様に話し掛けてくれている。
- ・買物等依頼したことを一つ一つ確認していただける。
- ・雨の日に濡れないように気を使って下さるところ。
- ・時間より早く来られ、テキパキ掃除をされます。書類に記入されまして5~6分お話をさせていただきます。91歳の主人と二人ですのでお話がとても嬉しく楽しいです。
- ・細やかな気遣いがあり、とても優しく接して下さいます。とても好感が持てます。
- ・時間内の内容や父親(利用者)の体調など大変分かりやすく、すぐ何かあれば連絡してくれます。
- ・仕事がテキパキしている。一緒に調理中話が弾む。一週間に一度ほっとします。
- ・声が大きい。仕事がちょっと粗い。
- ・母親とは仲良くやっているみたい。掃除は手抜きがあると思う。スリッパを逆に揃える。
- ・清潔な服装をされている。丁寧に話してくれる。ヘルパーによって乱雑な扱い方をされる事がある。
- ・身支度が出来る時間を取って、5分位早めに着いて話を聞いてから、仕事に掛かって下さいます。例え5分でも時間がある時は、何かする事ありませんか?と声を掛けて下さいます。仕事が残るような時は、次回の予定を立て、帰られます。感謝しています。
- ・何人かのヘルパーさんに活動してもらっているのですが、全員同じと言う訳ではないですが、皆さんが話しかけて下さり和ませてくれているように感じます。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「訪問介護」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。

- ・長い間顔を合わせるわけですから、ヘルパーの態度や身だしなみとヘルパーの対応に安心感、信頼が大切だと思います。
- ・若い人が多いから言葉使いが気になる事があります。
- ・だんだん年とってくるので分かりやすく説明してもらいたい。
- ・毎日の生活が楽しいです。区役所で申し込みしてから、サービスが始まるまでに時間がかかる。
- ・家族が家に不在の時間が多い為、日中人との接点が少ないので、定期的に訪問して確認と支援をして頂いてます。本人は社交的だと言ってますが、実は他人が家に入る事を好んでいませんので、同じヘルパーさんがずっと訪問して頂けて助かっています。
- ・家庭内の細部が判ってしまわれるので、やはり信頼、安心、守秘義務等大切に思う。
- ・ヘルパーさんによっては、こちらから話をしないのに、よくおしゃべりする人がいます。頭にきます。
- ・時間通りの訪問で外出(受診等)の予定がたつので本当に有難いです。現在は支援1で自分で何かと動けていますが、年齢的に無理が来るのは目の前なので、いろいろアドバイスを受けています。いつもすぐ連絡する様に言われているので安心してしています。
- ・個人情報以外に外にもれない事がいちばん。お願いします。
- ・自宅にお入り頂くので押し付けや自信過剰では困ります。かと言ってご自身の信念も大切です。
- ・今回サービスを受ける事になり、契約やサービスの説明が分かり易く、夜間救急な時でも迅速に対応して頂き大変助かりました。日常の生活を細かく報告して頂いたり、ヘルパーさんも親しみ易く相談し易い雰囲気でもとても安心感があります。
- ・相談出来ることが有難いし、又外部に公表しない点が良い。
- ・両手に荷物を下げて歩いていた時、つまずいて転び、肋骨がへこみ膝も痛み一週間ほど寝込んだ時、介護関係の方が来て色々説明は受けましたが、家人(付添)もおらず、傷の痛みの最中にあれこれいっぺんに説明を受け、書類をもらっても頭に入らず大変でした。それは後で連絡しお話が聞けて納得はしましたが、その時は困りました。
- ・掃除が大雑把で隅っこが汚く、丸く丸くの掃除は困ります。
- ・技術もさることながら心だと思います。

・サービス提供者と受ける側とは、小さな事でもお互いよく話し合いをしないと、誤解を招く可能性があるので、コミュニケーションを充分に取る必要があると思います。

・時間が少ないです。丁寧にして欲しいです。思いやりがないです。ヘルパーさんがころころ変わるので困ります。ケアマネジャーさんと連絡が取れていませんです。

・ヘルパーさんの態度が何年たっても少しも変わらず、お茶も持参され、絶対に物品を受け取られないことに感心して居ります。

・信頼出来るヘルパーであることが第一。技術、知識、気持ちがあること第二。

・独居の不安感から、混乱が生じることがあり曜日の感覚もないため、休日の対応が出来ると助かります。

・介護サービスはただのお手伝いさんではなく、本人の生活がいくらかでも向上させることが目的であり、本人の希望を何でも受け入れてくれるものではないと考えます。また、利用料金も適性も重要ですが、安ければ良いとは考えません。

・その日に御願ひした事をもっと丁寧にしていただきたい（掃除）（時間が余るくらいなら）

・事業者の理念に基づき、それをどう実践するか職員の教育や行動、言動を組織的に指導が大切だと考えます。ここに入っている人の個々の性格、病状等を良く見て共に協力できる関係を心から創り上げていくことが大事です。料金も運営の実態をオープンにして、利用しやすい体制にすることも大切です。

・ケアマネジャー、サービス管理責任者も重要であるが、何と言っても直接対応するヘルパーの資質が第一である。利用者との会話もケアの一部だという心掛けは必要だと思う。

・家の中、全体を作業していただく為信頼が全てだと感じます。

・サービス充分やってくれて全てありがたい。質問多すぎる返答に疲れる。体が不自由です。

・長いこと同じ人が来てくださるので安心です。

・ヘルパーさん同士の連絡（引き継ぎ）が行き届いていることが大切です。一人のヘルパーさんに伝えたことが、次の訪問時に違うヘルパーさんが来ると、それを把握していないのでやり方が違うので困る。

・別居しており毎日訪問しているが、独居のため体調の変化を感じる時、ヘルパーさんは連絡してくれ早期に対応できるので有難いです。

・ 1、少しでも快適な生活が出来るようにしたい。5、書類を読むことが困難になりましたので、分かりやすい説明があることを望みます。7、我が家の事情など他家で話されるのは困ります。13、ヘルパーさんには不愉快にならない程度の態度や身だしなみで対応して頂きたいです。

・ 生活の内容が他人に伝わる事は、全ての生活の上で、お付き合いがやりづらいです。若い人と年寄りの体力の差、考え方には大きな差があるから。

・ ヘルパーさんが来てくれることで会話とか外の世界が少しわかるし日々の生活に活気がでる。言葉づかいとか服装とかも普通であってほしいと思うから。

・ ヘルパーさんには一応講習が義務化されていると思いますが、乱暴な器具操作が気になります。掃除機など引っ張って柱などに傷が目立ちます。ヘルパーさんもお自分の家だったら、注意してされるだろうと思いますが…。

・ 一つ不満なことは、実兄を呼んでケアサービスの人やここの責任者をまじえて、私のお話の場を作ってくれないこと。

・ 事業者さまとは、7年目に入るお付き合いをしています。信頼、安心感は介護を受ける人その家族にはとても大切だと思っています。入浴介助ですが母にとっては入浴すること＝精神状態が良いことになります。生活向上につながる大事なことなので根気良く入浴（介助）して下さることはとても大切なことだからです。いつもありがとうございます。

・ 真夏に母の居室（個室）のエアコンが付けてなく熱帯になっている。逆にエアコンが効きすぎて寒い状態になっていたり（熱中症の事をあれだけやかましく注意しているのに）耳が遠いからテレビの音を大きくしているのに小さな音に変えられて、母は内緒話を聞いている感じだと言っている（老人は皆耳が遠いから個室なら大きな音でも他の人に迷惑は掛けないと思う）

・ 3、サービス開始の上で、ある程度の判断材料として参考にしたい。5、丁寧さがその事業所の全てを表しているかと思っています。8、不満・苦情の対応が事業所の反応やスピードを表しているかと思っています。9、土日祝日に出勤する事もあるので、これらの曜日に対応して下さる事は本当に有難いです。14、何と言ってもサービスをお願いする側とヘルパーさんとの関係が全てです。関係を強固にするには、お互いの安心感、信頼感が無ければ全てが成立しないと考えます。

・ 規定時間より早く終り、15分前に帰られる。もう少し綺麗にやって欲しい。トイレ・タイル・床など。

・ 部屋の掃除機の扱いが疑問に感じております。私の時代は部屋を丸く掃除をしないで、畳の目に沿って掃除をしたものですが、時代ですかね。

○訪問介護・予防専門型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・体調が悪い時や急変時に深夜に電話をしても、いつも快く対応して下さり本当にありがとうございます。ケアマネジャーさんをお願いした細かな事も素早く対応して下さり助かっています。又、細かいご近所の方への配慮も大変感謝しています。介護サービスというお仕事が、皆様の姿を見ていて本当に大変で大切なお仕事だと常々思っております。深夜、早朝のヘルパーさんのお仕事の負担は大きいと思いますが、今後も宜しくお願い致します。家族共倒れにならないでいられるのもヘルパーさんのお陰だといつも感謝しています。本当にありがとうございます。

・以前お世話になっていたケアマネジャーさんは、家族の要望をあまり聞いてくれなかったり、反発されたりで相談しにくい方でした。その為、今のケアマネジャーさん（事業所も変えました）は本当によくやって下さり、家族の要望や相談にもものって頂き提案もよくして頂き、とても助かり安心してお任せでき変えて良かったです。今、核家族であったり独身の子供が親と一緒に住み介護をしながら仕事をしたり、又、何人かの高齢者（自分の両親、配偶者の両親、独身のおじ、おば）を介護しなければならない状態である中で、とても大変な事が沢山あります。時には投げ出したくなる事もあります。そんな時手を差し伸べ、又相談にのって頂き、よりお互いが良い方向に行く事が出来る、そんな関係やサービスがあればと思います。これからも宜しくお願いします。

・お仕事をして下さる所が「これはよろしいですけど、これは出来ません」とお願い出来る所がよく分かりません。

・買物依頼した時、食品の賞味期限を良く見てほしい。忘れずにしてほしい。家族の者の事をあまり聞かないでほしい。

・汚いことも嫌な顔せず優しく処理してくれる。自分のことは自分でやりたいけど出来ないことが多い。本当はトイレに行きたい。一度二人で連れて行ってくれたが、一歩も歩けなかった。それでも自分のことは自分でやりたい。

・どんどん時間が短くなっていきます。やる事は減っていき、ヘルパーさんがかわいそう。気を遣って頼みづらいと言います。もう少し改善できないでしょうか？

・ヘルパーさんの中には、名古屋弁丸出しの人の中にも中には居るが問題ではない「そんな事やった事ない、面倒くさい」とハッキリ言っても、1ヵ所好いところがあれば気長に改めてもらう様、私が努めます。しかしながら、サ責と言われる人の中にはお願いした事も忘れるし、時間の変更も待っていても無く、腹だたしい思いをすることがあります。ヘルパーさんは変わられるがサ責は変えられない。

・利用者は全介助でとても大変ですが、ヘルパーさんも男性ですので信頼して何でもお願いして居るのですが、嫌な顔もせずやって下さるのでとても感謝しております。又、男性同士話し易いのか良く話しており、次回見えるのを心待ちにして居ます。

・事業所の電話の対応がとっても良いです。

・認知症患者は増える傾向と思うので、ヘルパーとして患者対応の心得の有る方の増員を望みます。

・高齢の家族をお願いしてるので、本人が嫌な事がないよう安心してお願い出来る事が必要だと思っています。何かあれば必ず説明をして頂きたいです。今は何もなく安心してお願いしています。

・会話が十分に伝わらない時でも分かるまで対応して下さるとの事。有難いです。

・去年も記入しましたが何1つ改善されていません。訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっているかについて、一度も内容を貰ったことがない。事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思うかについて、施設に入ってから全くケアマネジャーと会っていない。ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできているかについて、内容がわからない。部屋も汚れている。ヘルパーが記入する報告書について、何も報告書はない。

・認知や身体不自由があっても、親切に温かく接して頂いているので、いつも感謝しています。

・時々手抜きされることが有ります。疲れておられるのだと思うのですが。

・病院に連れて行かないといけない様な体調不良の時は、連絡帳に記入するのではなく、直接連絡が欲しいです。

・訪問介護者（ヘルパーさん）があまりにも短期に変わりやすく、介護内容がよく変わるし、自分勝手な事をする人がたまにいます。勝手な行動をするし、お願いしても行ってくれません。でも親切な人も多くお見えです。

・ヘルパーさんに来て頂く前は一人暮らしで、部屋の中を片付ける家族が居ない為、ゴミが床に落ち、物が片付けるべき場所に片付けられていない為、いつも物を探すところから何事も始めなくてはならない状況でした。ヘルパーさんに来て頂く様になり、家が少しずつ整頓され、ゴミも無くなり、2年程で見違える様にきれいになりました。ヘルパーさんが来てくださったお陰だと感謝しております。ヘルパーさんについて少し気になる点があります。ほとんどのヘルパーさんは一人暮らしがスムーズに出来るよう、掃除、洗濯、冷蔵庫の残り物等、訪問して下さる度にきちんと見て、心を配ってくださっていると思います。ただ、この心配りや家事援助は、ヘルパーさんの個人の人格や資質、規範意識に大きく頼っているのではないかと思いました。個人の資質に頼っているため、ヘルパーさんによっては家事援助についてほとんど心を配る事なく、訪問中椅子に座って雑談をして帰られるだけの方もありました。傾聴ボランティアさんに来て頂いていると考え、一人暮らしの生活に彩りになったとプラス思考で考えようと思いましたが、その日々が続くと、たちまち日常生活に支障が起きます。ヘルパーさんの介護者としての認識の違いは何だろう…と思いました。ヘルパーさんに、ヘルパーとしての教育はどれくらいされているのでしょうか。ヘルパーさんが自分の仕事の目的は何かを、きちんと認識して訪問しているか、ヘルパーさん自身が苦手だと思われる家事について、

教育やフォローがなされているか、決まった時間内ですべき事は何かを分かって来ていらっしゃるか、疑問に思う時がありました。個人の資質に頼るだけではなく、どのヘルパーさんも、同じレベルの援助が出来る様に教育をして頂けると嬉しいです。よろしくお願い致します。

- ・ 病状により色々と便利な福祉用具を紹介されなすが、身体に良いと言われれば断りづらく、積み重なると金額もかさできます。最小限度でアドバイスをしてほしいです。思いがけない出費が増える今日この頃です。

- ・ ヘルパーさんとの相性（合わない）があり他のヘルパーさんに変更を頼んだが「人がいない」との事でそのままの状態です。

- ・ 期間が経ってくるに従って、慣れてきて態度が横柄になる（当初から変わってくる）慣れに伴ない、態度が徐々に変化してくる。お願いしたい事が言いにくくなる。

- ・ 感じた事、調理器具の汚れが多い。汚れた手で触れるんでしょう。冷蔵庫のノブ、電子レンジのノブ、引き出しのノブ、色んなソースやらキャベツやらで汚れています。汚れたら拭いて下さい。置き手紙でも書いておきますが、忘れるんですねきっと。よろしく申し上げます。

- ・ ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されているかについて、早い頃連絡帳を設けて記帳して貰っていましたが（現在継続中のものもある）文字が乱雑で、何が書いてあるのか理解に苦しむ場面もあります。「わかる文字を書いてくれ」と頼んだことあり。

- ・ 事業者内の横の連絡があまり良くないと思います。

- ・ 御苦劳様です。感謝しております。ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思うかについて、悪く感じた事はありません。

- ・ ヘルパーさんの仕事は理解しているつもりですが、日によってヘルパーさんの態度が違ふことがあります。今日は機嫌が悪いのかな、と思うことがあります。仕事として割り切してほしいです。

- ・ 医療関連については知識も無く不安な事が多い為、専門的な立場からの適格なアドバイスを頂けると助かります。また様々な人が介護に関わっているの、総合的な見地から判断や相談に乗ってもらえる体制になるとより良いと思われます。

- ・ 以前料金値上の際、説明に来られましたが、かなり横柄な態度を感じた「納得出来なければ他の事業所に変更して頂いて良いです」と言われた。

- ・ 毎日、毎時間、体の状態は変わります。その時々の変化を見て、気を付けて下さい。ちょっとした言葉に傷つきます。又は、元気になります。

・利用者との日常の会話を大切にしたい。寝たきりなので、十分に注意をして利用者に接してください。利用者もストレスが溜まりやすいので、介護をする皆様にご不快が出てくるとは思いますが、その事については何分にも多目に見て下さいませ。

・担当ヘルパーさんの長期間のお休みは避けて欲しい。特に事前に納得の行くような説明が欲しい。

・1、請求書は分かりやすく頂いたら、よりお願いする立場として事業所様に安心感が伝わります（厚生省が付ける点数の意味が分からなかったりする）2、料理が出来る方をお願いしたが、不得意の方が派遣されてきた。結果、お互いに良い関係が築けず終わってしまったので、マッチングというのはかなり難しいのですが、最低限守られている方を派遣して欲しい。又、どうしても人がいない場合は、ご無理なさらず相談して欲しい。3、すでにやられていたらすみません。ヘルパーさん達の成績はしっかりと把握して、クレーム回数等もチェックして頂く。褒められたり、評判が良かったら加点していき、ある程度まで加点が重なったらボーナスか、お休みの日にちを増やしてあげるのがいいかもしれません。反対にマイナスの評価を得ている人はプラスの評価の人達と反対の評価をします、又、成績を付ければ人気の人、そうではない人と別れるので、人気の方は基本的に高価格設定にしてしまうのも1つです。又、評価が高い上位3位の方が下位3位の人から数パーセントのボーナス給料を時限的に移行するというのも手だと思います。競争原理を働かすとサービス向上が期待できるのかな？と感じます。頑張っている人がそうではない人と同じ評価、給料というのはおかしいという点をベースに書かせてもらいました。