

<生活支援型>

○問 1 1 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

- ・内面外面共に清潔さを感じる。自立できるよう共に頑張ろうと励ましてくれる。
- ・いつもニコニコして話を聞いて下さいます。あまり時間は取らないで、すぐ次のお家に行かれます。
- ・こちらからの頼み事に対して「はい」とか「分かりました」の返事が全くない。身だしなみは動きやすく清潔な感じ。
- ・だんだん慣れてくると必要ない世話をやく。
- ・フレンドリー、明るい（好感が持てる）清掃が粗め（若干、雑目）
- ・その日のサービスを最初にお願いと、後は細々言わなくてもテキパキと作業をこなして下さいますので、助かっています。
- ・細やかな配慮もあり、いつも明るく接してくれます。家族の者として安心しております。
- ・お願いした事は出来ています。話し方も感じが良いし一生懸命して下さいます。しいて言えば、最初の日はこちらから聞くまでは自分から名告げられないのが残念です。私からお名前はと聞くまで紹介もないし、宜しくお願ひしますもなし。
- ・立ち振る舞い。挨拶がきちんとしている。何かして欲しい事はありますかと、常に声を掛けて下さり、きちんとした仕事をされ大変ありがたく思っています。
- ・何時も明るく接して下さいたり介護人に対して優しく声を掛けて下さり、一言二言相手になって話し掛けてくれます。とても感謝しています。身だしなみもさっぱりした気持ちのいい感じでした。
- ・訪問時に体調や病院へ行った時の事柄を私から報告し、3分～5分位気候の様子などの会話をしスタッフの方との心の交流をし、観察して頂けると思い会話をする様にしています。スタッフの方は必要な個所を作業時間内に終わって頂ける様協力致します。45分間の作業となりましたので、15分間の短縮は相方共気を使います。
- ・話が合わない。台所と風呂場のお掃除をお願いしていますが、利用者の私と張り合う様な態度が見受けられる。
- ・言葉づかいや丁寧で良い態度で、明るく好感が持てます。
- ・いつも明るく挨拶の後、必ず体調を聞いて頂きとても優しく接して、手早く時間内に済ませて頂きます。

・時間は遅れたこと皆無し。むしろ早目位。仕事は丁寧、親切、いつも感じ良くちょっとしたこと相談したりすると適切なアドバイス。仕事だけでなく人間的にもとても良い方です。

・礼儀正しい方で仕事もとても綺麗に出来ています。気楽にお話が出来る方で心を癒されます。

・きちんと仕事をこなして、親しみ易く話し合いにもよくこちらの意を汲んでくれます。身だしなみも充分です。

・健康で仕事は手早いけど適当に手を抜いて早めに終わる。細かい所の掃除は省略が多い。

・どのスタッフが来ても、清潔な服装で来て頂いて、感じがいいです。どなたも、私の話に耳を傾けて下さり、優しく対応してくれます。

・仕事が終わったあと少し時間があれば5分ほど会話することを、好意を持って対応して下さい。ひとり暮らしの身には有難いことだ。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「生活支援型訪問サービス」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。

・家族のように親身になってやって頂けることに感謝しています。

・スタッフの方の誠実な人柄。

・高齢者、特に病気がある場合は、刻々と状態が変わります。気温・湿度に対しても敏感に反応し、体調や気分が大きく影響します。ヘルパーさんに任せっぱなしにするのではなく、やはりサービス提供責任者の方にも様子を見て頂きたいと思います。又、何かあった時には速やかに連絡がとれ、早め早めの対応をお願いしたいと思いません。時には、事業所の営業時間でも連絡をとらねばならない事もあります。そんな場合でも対応してもらえるとという安心感が利用者として望むところです。

・安心と信頼が一番大切だと思います（何を話しても気持ち良く話し合えるから）料金が安いと思いますが、気楽にお願い出来る料金なので助かっています。ありがとうございます。

・いつも親切によくやってもらっています。自分が出来る事はしたいと思います。

・サービスを受ける本人が満足出来る内容である事が望ましいと思いますが、友人の話では満足を得られない人もある様です。サービスも時間内容も色々で、どの様に決めてられているのか不明です。私が以前お世話になっていた時は、午前中みっちり

と時間がありましたが、今は1時間10分位です。以前にあったマシンの運動具も他に移され今は使用出来ません。サービス内容、時間、料金等一覧表でもあればと思います。

- ・時々こちらの生活上の都合で日時変更してもらう様希望すると、すぐ対応して頂ける。スタッフさんが気持ち良く、時間を（短くなったので）必死になって使って、良くやって頂ける事等。

- ・定期的に責任者が訪問し、意見を聞きよく対応してもらっています。個人情報を外に洩らさないことも有難いことです。もう少し内容充実の工夫をして頂いても嬉しいです。スタッフさんの賢い物知りに感心しています。皆さんよく勉強して成長なされたのですね。70才になる方でもよく知っています。

- ・利用はじめてから私共に対する態度が変わらず、安心して毎週お願い出来ますことがとても感謝です。

- ・一人暮らしなので、身体の不安や生活改善の手助けに役立っている。

- ・現場の状況を良く理解出来るのが第一だと思う。人と人の信頼感が大切と思う。

- ・何ヶ所も仕事を受けて忙しく、時間を来た時から帰る時間が近づくと時計を見て、私としてはまだ十分時間内なのと思うけど止めてしまう。これはもう少し感じ良くゆったりと仕事をして欲しい。

- ・支援受けてから生活のリズムが立てられ、毎日の生活が少し楽になりました。

- ・サービス良い、安心信頼、よく話を聞いてくれる、料金適正、頼み事よく聞いてくれると、生活に安心が出来ます。

- ・ケアマネジャー・事業者・スタッフは健常者であり、障害者の考えや思っている事と多少の違いがあるので、本音では話しづらい点がある。

- ・利用者の為に力を貸して頂くのが一番の願い。時間的に出来る事が限られてしまうのが現実です。手伝って頂けない事の方が多く残念に思います。

- ・できないことがサービスでやってくれて、大変助かります。サービスを受ける側の方で契約、サービス内容をわかった上でサービスを受けた方がわかりやすい。事業所のことなので良い。個人情報は悪質されないようしっかり管理してもらいたい。休日も生活していく上で必要なもので、対応してくれると嬉しい。スタッフの人も声かけしてくれて嬉しいです。

- ・独り暮らしの老人の所へ規則正しく安心のおけるサービスをして頂ける事は、生活にリズムが出来て明るい希望と感謝の中で、前向きに生活していける様に思います。話し相手にもなって頂けて嬉しく思います。

○生活支援型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・利用日には茶菓の接待は絶対に無しとする定まりを、徹底して欲しいと思います。私方はヘルパーさんが守っていて下さるので楽です。他の方からよく耳にします。

・スタッフの方の人柄によって、代え難い満足感を感じず。介護は人です。

・私は年齢は89才ですが主人（介護3）の介護をして居ますので、要支援は無理だと思ってましたが、手続きをして頂き支援を受ける事が出来まして喜んで居ます。このサービスを知らない方が多いので、困った時は相談される様にとお知らせしています。

・スタッフは、いつも時間通りにおいで下さいます。サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができているかについて、トイレと風呂場の掃除を綺麗にして下さいます。事業者からのサービス全般について、お蔭様で充分満足しております。

・不思議なヘルパーさん、何かを頼んだり、お願いしたり、やり方を説明した時「はい」とか「分かりました」などの返事を全くしない。ほんの僅か首を縦に頷くだけで、伝わったのか聞いているのか疑問とストレスを感じながら、もう諦めムードでした。？年過ぎた今年の11月、初めて「はい！」と言う言葉を聞き、驚きと信じられない瞬間でした。そして何故か感動を覚えました。次は「分かりました！」を心待ちしたいです。はい、分かりました、お願いします、有難うは、利用者ヘルパーさんとの大事な共通語、コミュニケーションだと思っております。要支援の場合、運動を兼ねてヘルパーさんと一緒に買物に行ける様にして頂きたいです。重い物の買物に苦勞しております。歩行が可能な限り自分で品物を選び、ヘルパーさんに重い物を持って頂きたいです。

・私達は年を取っていますから高い所は掃除が出来ません。出来ればすず払いや電気の笠の掃除、ガスコンロの近くの壁又は窓ガラス等々掃除をしてほしいです。大掃除はだめ、ベランダはだめ、玄関はだめ、もちろん天井はだめだから残念です。又物が置いてある場所は動かさないで周りのみ。会社からの決まりの様ですから仕方ありませんが、もう少し助けてほしいです。手の届かない所はお願いしたいと思います。

・予定されたサービスは、毎回予定を10分以上残し終わっている。とても音がして、丁寧さに欠け、充分ではないように感じる。後でいつも、他の者が手を加えている。

・生活向上に助けていただいています。

・私の知人、友人でこの支援のことを知らない方、又は理解していない方が多々ありますので、もっと分かる方法があればと感じております。

・大切に過ぎ。過剰になり過ぎているように思う。

・時間について。最初お願いした時は、多分2時間だったと思いますが、どんどん短くなり、今は45分。ヘルパーさんが話す暇もなく、汗をかき駆けずり回っている姿を見るにつけ、どんどん肩身が狭くなる思いがします。利用者もヘルパーさんも、もっと楽しく出来る様に改善されないかと案じています。

・いつも美味しい料理を作っていただき大変嬉しいです。明るく笑顔で対応していただき安心感が持て勇気さえ湧いてきます。辞めていただいた方は、いつもご自分の愚痴を「まあ聞いて下さい」と並べたてました。立場が逆転していたのだと思います。ご家族の自慢話にはやりきれない思いでした。料理について注文をした時、あっさり「できません」と断られました。聞き流しで良いので聞いてほしかったです。一時間では時間が少ないでしょうが、手抜きが目につきます。

1週間に1度（45分）のサービスですが満足しております。お掃除の後に必ず雑巾を石鹸で洗っていかれて気持ちがよいです。ありがとうございました。

・今迄1週間で1時間掃除の所45分になりましたが、15分追加すると500円は高いと思います。半分250円くらいになれば申し込む人もあるかと思います。掃除する人も大変です。

・お父さんお母さんと呼ばないで、名前をお願いします。玄関の掃除が一番にしていたたいた事はありません。共同部分はしないと。でも利用者しかいない家なのに何か変だなと思っています。