

<訪問介護>

○問11 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？

・1、掃除などで遣りづらいことが有るとすぐ手を差し伸べて下さいます。2、健康状態等を聴いて下さいます。

・家族の様に接してくれる。

・耳が遠いので、大きい声で区切って話してくれる。

・マジメでありながら、相手の意向を踏まえた柔軟な対応をしてくれる。

・来てくれての毎日が楽しそうにしてみえるので、こちらも気分が明るくなる。ありがとう。

・ある材料で工夫して、上手に料理を作って頂ける。よく話を聞いてくれる。アドバイスをしてくれるので助かっている。

・挨拶、第一印象、好感が持てる。

・言葉使いなど、ヘルパーの立場を十分心得ている。態度など好感が持てる。

・清潔感がある。

・何時も笑顔で優しく接して下さいます。心のケアもして頂いております。

・皆さん言葉使いも丁寧で、親切な態度で好感が持てます。

・清潔感が有りテキパキと何事にも親切に対応して頂いております。

・いつもまず顔を見て、きちんと挨拶して体の事を聞いてくれます。

・何時も良くして頂き色々とお話もして下さいますので、来て下さるのを心待ちして居ります。

・時間中あれもこれも、やりたい気持ちが十分あり有難く思っています。

・言葉使いが昔荒い事があったが、最近は好感が持てる。

・上着など外で脱いで、帰りも外で着てみえます。そんな家でもないものですから、何時も感謝しています

・我が家に来て下さっているヘルパーさんは、今迄に一度も嫌な思いをさせられた事はありません(約2年3カ月)時間もきちり来て、言葉遣いも丁寧に対応して下さい

っています。これからも宜しくお願い致します。

・ヘルパーの方々、皆さまの連携が取れていまして、感じの良いヘルパーさんが揃っていますので、安心してお任せできています。

・この1年あまり不便と感じた事は有りません。本当に話も良くしてくれます！1人での生活で、来て頂ける日が楽しみです。

・言葉遣いが良。勉強されていると思えるアドバイス等があり、質問をしても的確です。頭が良い。

・忙しい時に電話で相談しても、丁寧に対応してくれました。

・いつも嫌な顔をしないで、テキパキとやってくれる。頭が下がります。

・普段から皆さん綺麗な格好をされています。言葉づかいも優しく丁寧に話して下さり、受ける側として嫌な印象を受ける事が有りません。

・1、サービス開始の時、エプロン・手袋等を必ず取り替える。2、会話等も丁寧に応じてくれる。3、家の中の雰囲気明るくなる。

・何でも相談しやすい。ヘルパーさんからは家庭内の事柄に対して口出ししないのが、好感が持てます。

・丁寧すぎる言葉、おじぎ、挨拶、制服のネクタイ姿は親しみにくい。制服は体にピチッとして丈が短く、吸水性もとぼしく、夏働いてもらう時、目のやり場に困る。ヘルパーが働きやすく、私達も緊張感なく受け入れられる服装であってほしい。機能性を考えた服装であってほしい。

・言葉使いや服装に好感もてる。仕事ぶりがテキパキしている。細かい所に気を使ってくれる。

・子供の事等プライベートまで聞かれたので、ヘルパーを交代してもらった。

・病人の事もですが、妻や私の体調を気遣ってくださり、嬉しく思っています。

・現在来ているヘルパーは体力もあり人間的にも信頼が持てるが、以前には盗難事件が起きたり、掃除が十分出来なかった人もいた。4人目になって満足できるようになった。もっと介護士の教育や審査などを充実、レベルアップをしてほしい。

・お料理が上手ですし、元気良く明るくお話をして頂けるので、私も元気良く明るくなれます。

・最初は高齢者の方ばかり3人で交代に来られ、それぞれの個性があり、ストレスで悩みました。マネージャーさんに相談をして徐々に解決し、今ではほぼ満足の状態で感

謝しています。仕事が雑だったところ。何か合わない。今は一生懸命で感じがよいところ e t c。

- ・中には無愛想の人も居ます。挨拶しても冷たいか、しない時もある（唯一人）十分の人数が足りない中で、忙しいとそうなる人も居るかも。全体の評価としては、100点を付けてもいいほど、親切に対応してくれています。

- ・毎回患者が同じ話をしても、嫌な顔もせず聞いてくれ、ありがたいです。

- ・決まった時間に来宅し、手早く身支度をして仕事に取り掛かる。少し早く終わった時は、決まって「他に何かやることは有りますか」と尋ねる。

- ・ヘルパーの服装をみて、自分も季節を知る事が出来る（あまり外へ出る事が無い為）

○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□枠の中にご記入願います。

- ・ヘルパーさんの対応次第で周りの場も和むし、本人も穏やかな気持ちになる！

- ・介護される本人が安心していれる事です。何事も介護を受ける立場になってくれる事です。

- ・他人が家の中に来るだけでストレスが大きいのに、家の中のことを外で話されたりすることは許せないから。プライバシーは守ってもらいたい。しっかりと教育されている人に来てもらいたいから。

- ・面倒な事等も出来る範囲内で引き受けてもらっています。好感が持てる。2、依頼内容を自分の判断で行き過ぎ行為となったり、依頼項目に入っているのに省かれてしまった。こちらのお話をちゃんと聴いていない様子が多い。3、自分流が強い人が多いと思う（感じる）

- ・当方は介護を受ける立場ですので、ケアマネジャー様とヘルパー介護事務所と私共のコミュニケーションが充分取れる事を一番基本に大切にしたい、と言う思いで回答の事項を選びました。コミュニケーションが不足しますと、介護頂く方にも介護受ける私共にも両方にマイナスの負荷が掛かってしまいます。介護受ける身ですが、少しでも自立を目標にして生活の向上に力を入れたいと願っています。それには、どうしても補助をお願いしながらも自分自身も努力しなければ。と、いつも考えています。今後もケアマネジャー様、ヘルパーさん及び私側と介護事務所職員様とのコミュニケーションが取れて、少しでも辛い体と心が楽になって、終末までの人生を全うしたいと願っています。物品の売り買いの話では無く、人と人との触れ合いのお仕事内容に従事して頂く訳ですので、私共が感謝の気持ちを忘れてはいけなと、いつも心がけています。障害者仲間には少数ですが、介護頂く事を当たり前のように思っている方も目にします。しかし一方では確かにヘルパーさんの側にも、自己流の強い方、時間のせいもあり、こ

ちら側の話をしっかり聞かない、又は交代時にしっかりと前任者と内容の連絡がついていない等のヘルパーさん、介護事務所側にも問題点がある様に見受けられる事も有ります。上手く表現出来ませんが、よりよい介護生活をお互いのコミュニケーションを密にする事で向上すれば良いのではと願っています。

- ・居宅サービスは信頼感は一番大切です。ヘルパーさんの知識も安心の基です。やさしいヘルパーさんこそ一番有難いです。

- ・私は現在、80代前半の年代にて、終戦前後の社会を小学校半ばから現在に至る迄、長きに渡る月日を顧みて、今昔を比べますと180度転回した様な変わりようで、特に人間の一番大切な人権問題等で、その変遷が顕著です。そしてあらゆる事が昔より進歩しつつあり、確かに中には一見昔より退歩したかに思われる様にも見受けられる事も一等感じられながらも、殆んどが私には良き方向に進んで来ている事、特に何よりも大切な全ての人間が幸せに過ごせる様、その元となる健康に過ごす事に留意されて、介護のお仕事に日夜携わる方々に、私共は大変お世話になり、日々感謝致して居ります。そして弱者ながら、皆様のお陰で人間としてのその誇りは捨てず、最後まで明るく生きていきたい、それが社会へのご恩返しと存じます。

- ・自分の年金での利用の為、料金は大切！そして、ヘルパーさんに相談が気楽に出来て、介護している家族の方もストレスが少なくなった。

- ・本人、家族の要望に対応して下さり、とても安心感を得ることが出来ていると思います。また、本人が日々を平穏に過ごすことで認知度も悪化することなく、生活できていると思います。サービスを受けることにより、精神的な安定を得られることが大切だと思います。

- ・少しでも生活を良くし、以前のように動くことができたらしと日々思っております。生活の質を向上するための援助を期待します。当人たちは見過ごしてしまう日常の小さなこともプロのアドバイスで本人が快適に過ごすことができることが多くあるように思います。

- ・真心で接して頂ける優しさと、安心さ、安全さです。ヘルパーさん、看護師との息の合ったサービスを受ける者には、とっても信頼が持てます。ありがとうございます。

- ・初めて利用する場合、右も左も分らない状態なので、素人にも分かり易い説明をしてくれないと、後で後悔する事になる。決して安い自己負担ではないので、納得する事が大変重要だと思う。利用者本人が納得、満足出来、家族が安心出来る事が大切に思う。

- ・介護者本人そして家族は不安だらけです。その家庭の中に入って頂くという事は、お互い大変な事だと思います。信頼があれば全て解消されると思います。

- ・お互いの信用。

- ・体調を崩しても、気持ち良く対応して頂き、医者へ同行して下さって有難いと、感謝ござらせて頂く事もあります。独居生活をしてはいますが、ヘルパーさんが明るい笑

顔、明るいお声で私の気持ちを明るくして下さい。

- ・プライバシーに関する事は、居室の中に入っただき色々見聞きされる上で最も重要な要素で、守られる事により信頼感がより増します。

- ・何と言っても各ヘルパーさんは身内でも出来ない事を、一生懸命にして頂いて本当に感謝して居ります。しかし新聞等で聞く限りは、ヘルパーさん達人件費が安いとの事。予算の事もあると思いますが、出来る限りの配慮をして上げて下さい。

- ・サービスを受ける事で、本人が自立できれば、本人の人としての尊厳を守る事ができる為。コミュニケーション能力の高いヘルパーさんが来てくれば、本人が社会との接点をより質の高い状態で保つ事ができるので、ヘルパーさんの能力は非常に重要だと思います。

- ・家族が不在時にヘルパーさんを利用すると思うので、安心したヘルパーさんに来て頂きたいと思っています。

- ・ヘルパーさんと利用者（家族を含む）との人間関係が基本となりますので、一番大切なのは、信頼しているという事に尽きます。細かい事まで対応して頂ければ、利用者側も助かりますし、安心してお任せできます。時には不満、苦情もあるでしょうが、お互いが信頼しあっていれば、大きな問題にならず解決できます。

- ・高齢者でもプライドはありますので、人間・信頼関係が大切。不満は聞いていただけるだけで半減します。ありがとうございます。

- ・訪問介護を受ける前、ストレスからアルコール依存症でした。元々はお酒を飲む人ではなかったのですが、昼夜関係なく酔っぱらっていましたが、ヘルパーさんが来てくれるようになって気持ちが落ち着いたようで、その後飲酒する事がなくなり助かりました。私は他県に住んでいて、一週間に一度くらいしか家に行けなく、電話をかけても酔っぱらって寝ていたりしました。ヘルパーさんが一時間でも来る事で、ずいぶん助かっています。ヘルパーさんが来ない日、デイサービスもない日に「今日は誰とも話をしなかった」と言うので、来て少しでも会話してもらえると、精神的に安らぐのだと思います。

- ・自分の意見を、ケアマネジャーに分かりやすく伝える事が大切だと思います。納得ゆくまで話をする事と思います。2、私は運が良いのか、よく気の合うヘルパーさんに恵まれ幸せです。20年以上前、母がお世話になったホームは家庭的で喜んでいました。そのうち、新しい大きな所が出来、そちらに移る事になりました。当時1ヶ月18万円掛かりましたが、母は馴染めず悲しがっていました。それは大きくなり、新式になる事は製造社会と同じで生産性を上げる為、機能的になるからだと思います。機械には心が無いからだと思います。ヘルパーさんが見ていなかったら、死ぬところだったと母は言っていました。私は苦情を言う前に、自分が引き取れば良いと思いましたが、嫁いだ身。引き取る事は出来ませんでした。今も心に掛かったままです

- ・老老介護ワンオペです。身近に頼れる所は無くヘルパーさんに依存しています。現

状土日の対応は出来ないとの事で、介護者の体調が悪くなったりしたらと不安に思います。利用者は要介護5であり認知能力も低下していますが「人」です。が、時折その方の個性なのかコミュニケーション能力が不足しているのか、言動に疑問を持ってしまう方がいます。事業所さんには「ノーマライゼーション」を浸透する様な考え方を養って頂きたいと思えます。この事業所の方ではありません。

- ・週1回の訪問により、その日は自分の出来る事はして、ヘルパーさんと一緒に動く事により生活にリズム感が生じ、充実したと感じる。何よりも一人暮らしの者には例え1時間でも人と一緒に過ごせる事が楽しい。

- ・話し相手になって下さるし、ヘルパーさんの来る日が待ち遠しい。優しく出来ない事をやって頂き、きれいになるのが嬉しい。

- ・個人の家に入って貰うので、信頼感が大事だと思う。よく気が付いて細目にやって下さるし嬉しい。

- ・年を重ねると不安ばかりが気になり、ヘルパーさんとの会話で最近では心の不安が取れてきて嬉しく思っております。今のこんな制度があって、お世話になると思わなかった自分が、今は頼っているのが我が儘な事ですが心が和んでおります（感謝）

- ・1人で出来るだけ長く、自分の家で生活出来る事を希望している為

- ・他人に部屋を掃除してもらう事に、初めは戸惑いでしたが、人間関係ができ、安心して任せられる様になった。同じ担当者に来てもらえる事で、両親も安心している。

- ・個人情報流出を最も心配しています。起きてしまったら大変なことになりますから。身近に接する方々なので安心出来る事が大切と思っています。

- ・介護サービスを利用する事で毎日の生活が向上し、利用者本人や家族にとっても安心して生活していける事が大切だと思います。介護の専門家として相談にのって下さったり、良いアドバイスが頂けると良いです。本人の満足した顔を見ているのが、家族にとっても幸せです。

- ・利用者本人の介護と、介護する家族の負担が軽減されると良いから。

- ・利用者の都合で日程の変更がしたくても、ヘルパーさんの不足で他の日ではキャンセルになります。そんな時には料金アップでも構わないので、土曜日・日曜日で来てくれると助かります。

- ・雨、風の日でも必ずサービスが行われることに感謝しています。食べる事は命ですから。

- ・サービスを受けることにより、生活のけじめが出来る事。

○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

・最初の1、2回は良かったのですが、その後は段々サービス内容が悪くなってきています。悪く言えば、相手を見てこれ位なら良いだろうと思っただけの感じがします。生身の人間ですから好、不調は有ると思いますが、サービスを受ける者としては一定のサービスを行って頂きたいと思っただけです。それと同時に、サービス事業者の責任者が月に1回でも良いから状況等（サービス内容の）の連絡は欲しい物です。サービスを受けて半年位になりますが、最初の初回に所長が来られただけで、その後は1回も連絡等は有りません。これではサービスの向上、されに他のサービスを受けている方達の問題点、今後のサービス改善に繋がらないと思っただけです、事業者と利用者との連絡、調整を図って下さい。

・介護保険制度の変更についていけず、理解出来ないままお任せの状態。サービス時間も短くやって貰いたい事が沢山あるのに、時間が無くて困っています。サービス時間に不満があります。料金も高くなって利用するのに考えてしまいます。利用しづらくなりました。

・ヘルパーは大変親切で本人以外に家族が介護で悩んでいた時に異変に気付き、ケアマネジャーと一緒に臨機応変な対応をしてくれて大変助かりました。コミュニケーションを常に取り、本人の健康や心情を観察し、本人が安心して快適な生活を送れるようにする事を心掛けています。

・最初は義父から始まり、今は義母となりましたが、何もかも不安でたまらなかった時、事業所の責任者の方の明るさと元気な対応で、気持ちがとても楽になった事を覚えています。それから、いつも元気で大きな声で接して下さる様子を見て、私もこんな風に接しなければいけないんだと、色々教えさせてもらいました。こちらの意見を聞いて下さり、アドバイス頂いたり、本当にお世話になっております。とても良い事業所さんにあたります、良かったと思っただけです。ただ、いつも忙しそうにしていらっしやるので、些細な事は言うのは、遠慮してしまいます。

・契約書、重要事項説明書の説明を短時間に聞きサインするのは、退院直後の利用者にとってかなり厳しいことのように思います。契約しなければ利用できないのは分かるのですが、時間に余裕を持って説明して頂ければと思います。

・いつものヘルパーさんは都合で来られなくなった時は、必ず代わりの方が来てくれます様に。都合が付かない時は、曜日を変えてくれてもいいです。寝たきり状態になった時も、自宅で介護を受けたいと望んでいます。その時、来て下さるヘルパーさんがいるのか心配です。一日に何回も来てもらわなくてははいけませんので、私は子供もいない独り者ですので、利用時間は必要なだけ使えるようにして欲しいです。勝手なお願いですが、切実な願いです。

・別居の家族が遠方在住で、すぐ駆けつけることができません。その中で、こういった援助を受けられ大変助かっていると共に安心して暮らせます。また、ヘルパーさんが気さくに声を掛けて下さるお陰で会話も刺激になって楽しいようです。感謝しております。ありがとうございます。家族。

・責任者はヘルパーの仕事ぶり、問題点などについて把握が必要。時々訪問して聞

いてはどうか。アンケートでもとってはどうか（簡単でよいので）情報、連絡は速やかに対応してほしい。ヘルパーさんが突然、当日直前に休むと連絡あり。代わりの方がこられるのはよいが、なぜ休みなのか支障のない範囲で納得する説明が必要ではないでしょうか「帰ってこれない所にいるのでこれないとか。この時海外にでも行ったのかと聞くと、それはわからない」と、言った返事。こちらは何が起きたんだらうと心配したりして、すっきりしなかった。ヘルパーが変わり、新しい人がみえた時は、きちんとオリエンテーションをして下さい（どういう内容でやるのか。マニュアルは作っていますか？）サービスはできる範囲で、やれることはやるのが原則。最初からやらなくてもいいというのはいかがなものか。責任者の教育、指導はどうなっていますか。研修はきちんとされているかと思いますが、指導力の不足の方もありますので、ヘルパーのみではなくこちらの方にも目を向けてほしい。ヘルパーさんの中には、びっくりするような格好で来る人もあるので、身だしなみに注意してほしい（派手な服装、色のきつい物とか）言葉使いは注意してほしい。自分ではわからないことは、聞いてほしい。自己判断で支障をきたすことがあります。アンケート内容は、自分達サイドで考えた内容ではなく、回答者のことを考えて、思いやりのある中身・表現であってほしい。事業者サイドのみの片づけ的内容であってはならないと思います。

・一番気難しい本人が無口で、何も言えない主人が喜んで話しをしながら体を拭いてもらっている姿を見て、初めの内は涙が出るほど嬉しかった事。今は有難うと心に有るから言葉になって掛けてくれる事。本当にヘルパーさん一同に感謝です。トップの方が顔を出して下さる事。本当に介護5～3になり、来年からは私自身に前を向いてヘルパーさんに感謝しながら歩いて行きます。みなさま本当に有難うございます。

・判定が厳しいと思う。1回の時間がもっと欲しい。やってほしい事が雑になる傾向がある。時間が無いから仕方がない面も多々ある。年を取るにつれて出来ない事を（自分で出来る事はやる事が大切だが）是非そのへんも考えに入れて事業を進めて欲しい。それぞれの個人の現状をよく見て欲しい。現場、現状の把握が大切だと思う。高齢者の現状は刻々と変わる。現場にいる係の方々は本当によく心を尽くしてくださっている。

・10年前、利用した最初は料金も私なりに納得していました。サービスも良く気遣って頂けこちらの身になって行って下さいましたが、年が多くなり老化が進んで手足が不自由になった今頃は、やるだけの事をやったら時間でさっと帰られます。91才で老化が進み何事もやれなくなった今、何かと気遣って欲しいと希望します。後わずかな期間だから宜しく願います。

・ヘルパーさん個々の個性が強く出過ぎている場合が多いと思います。良くも悪くも・・・です。こちらの要望よりも自分流に徹する方が多いです。もう少しフラットの感覚で助けて頂けると嬉しいです（時間が限られている為かも？ですが、こちらの言葉、お願いを極端に受け取る方と、全く聞こうという姿勢の無い方との差が有り過ぎる感じです）

・ヘルパーさんたちが十分な仕事環境であることを望みます。ヘルパーさんたちの心が平穏でないと利用者も安心して任せられませんし、信頼も難しくなります。賃金が

上がるのが一番かと思いますが、多くのクレームが減ることも一番かと思いますが。利用する人も感謝してより良い介護現場になればいいなと思います。

・サービスを受ける側はわからない事、不安な事が多いので、やはりじっくり聞いてくれるということは、大切だと思っています。

・ヘルパーさんの中には、事務的に仕事をこなしている様に感じる方があります。頼んだ事をやらないで、帰ってしまわれることがあります（時々ですけど）ヘルパーさんにも、疾患、手術後の家庭での注意事項、精神、心理面における学習も必要だと思います。ただ依頼した事をこなすだけでなく、受ける利用者も一生懸命生きている人間であることをしっかり学んでほしいです。

・お酒、タバコを止められず、家の中で転倒ばかり。体中傷だらけ。妻である私が介護をしている。病院嫌いで、歯が欠けても転倒し、傷ついても病院には「行かん」と頑固に行こうとしなくて困ってます。が、この間、在宅のヘルパーが連れて行ってくれました。とても有難く助かりました。身内の言う事は聞かないけど、他の人の優しい声掛けには従う？所があります。私も仕事があり、家を空ける事もあり、お酒は寂しさを「癒し」の為かと思い、止めさせられない状態の毎日です。タバコも。他に趣味も、これと言う娯楽も持ってなく、以前は旅行にも楽しんでいたけど、今は、足がお酒で弱くなり、車で連れ出しても、その先が歩けず、テレビの旅番組を見て「こんな所に行きたいなあ」と言いながらボ～と見てます。デイサービスに行くのも嫌々行っている様で、帰って来ると「もう辞める。あんな所に行くに余計に老ける」と言って、家族に当たる等あります。最近は物忘れが酷く、デイに行く日をカレンダーに書き込んでいても、何度も夜中でも「明日行く日か？」と聞いたり、行かない日は「あ～あ良かった」と言ってます。デイには行ってもらいたいけど、何となく「無理やり行かせているか」と思う時があります。でも家にいると、酒を飲み、寝転んで、トイレに行くにも「ちょっと起こして」と呼ばれる程です。今は何とか介護出来ているが、今後の事を思うと、毎日心配、不安、色々考えてしまいます。最近は、私自身も肘や腰、膝等痛くなって来ていますので、在宅ヘルパーさんが頼りだなあと感謝しています。今後も、心身のケアを宜しくお願いします。

・私は圧迫骨折で日常不自由して居て、ヘルパーさんとリハビリデイサービスを受けております。ヘルパーさんの事業所マネージャー・ケアマネージャーとの連絡は良く取れていて助けてもらって居ます。リハビリサービスとの細かい連絡が不足しているのはどうしてかと思います。半日のサービスで事業所に着いて最初に問診がありその日の状況を聞いてくれますが、その日の介護士さんによって対応がまちまちのように感じます。私に対して細かい説明があればと感じて居ます。意見要望を自由にとの事で日頃気になっている事を申しましたが、私のような老人が一人暮らし出来ているのも皆様のおかげと感謝して居ります。名古屋は介護サービスが充実していると他の地域の方から云われており、幸せなことと思って居ます。人手のこと。費用のこと。困難な事情もあると思われませんが、今後もどうぞよろしくお願い致します。

・介護度が高いので、本人も家族も負担感があります。サービスを利用出来て、本人は適切な介護を受けられており、家族も銀行や市役所への手続きにも行く事ができます。介護者が1人（妻のみ）なので、ヘルパーさんが来て下さり、とても助かってい

ます。介護の知識、技術を持ち、家族に助言して下さる事で安心できます。人材育成の大切さを感じています。来て下さるヘルパーさん達は、身だしなみ、言葉遣い、介護技術とも大変良いと感じています。聞くと事業所での研修できちんと教えて下さっているとの事。夫が高熱が出て、救急搬送された時も、解熱について薬の使い方、介護の方法について助言して下さり、安心して対応できました。トラブルが起きた時の適切な助言はありがたいものでした。

・私は結論から言えば、ヘルパーさんの育った環境や、生き立ちが大切だと思います。ヘルパーさんの仕事は生身の人間が相手です。それに高齢者の方、年を取った方々は全て、世の中のいろんな事の経験者です。ですから、若い方達は「むっ」ときいたりすると思います。しかしヘルパーさんの仕事として、外的な仕事（体を拭いてあげる、食事を作る、散歩に行く）だけではなく、内的な仕事というか心の方の育成も、重要で必要ではないかと思えます。今までは、とりあえずヘルパーさんが足りないという事でしたから…。それでいろんな問題、事件が起きてます。今からは心の育成「敬老精神」の教えのようなもの必要ではないかと思えます。参考までに…。上杉鷹山の教えですが「70歳以上の者は皆で心から労わる事。90歳以上の者は格別な心遣いをする事」。

・長い間、お世話して頂き感謝の気持ちでいっぱいです。家族では限界もあり、みなさんのおかげで日々過ごせてます。これからも宜しくお願いします。なお主人の病状悪化の為、色々心配してくださり、ありがとうございました。ヘルパーさん達が明るく親切にケアしてくださり、主人の笑顔が増えた事が私にとっては一番の幸せです。

・時間的には1時間は少し短い様に思う。シルバーカーを押している私には、一緒に（ヘルパーさんと）買い物に行く時間はない。お風呂、トイレがいつも綺麗で自分ではとても出来なくて、ヘルパーさんに感謝！現在はある程度自分で生活出来るので、ヘルパーさんに助けられて生活しております。が、将来どの様になるか分かりません。在宅医療、施設への入居、病院への入院治療等どうなるか不安です。その時は相談にのって頂く事業所、ケアマネジャーの方とかに、日頃から連絡をとらせて頂いて、生活していきたいと思えます。

・ヘルパーの人数が少ないせいか、利用者よりもパートのヘルパーの時間とか、曜日や先を先に聞き、利用者に変更の予定を前日に連絡してくる。変更の時は、前もって連絡して欲しい。仕事が終わってから、お茶を飲んでもらうのだけど、ヘルパーもケアマネも自分で飲んだ湯呑みを洗う事はない。自分の分は洗って行って欲しい。

・ヘルパーさんも忙しいと思いますが、急に来て下さる人が慣れない人だと、ちょっと考えてしまう時がたまにある。

・同居している家族が、配偶者のみなので、介護サービスはとても助かります。

・ヘルパーさん達は台所の後片付けし食器を棚の中に入れて下さいますが、自分達の入れやすい方にされるので、私としては両手をはなす事も出来ず、首も下がっているの棚の中が見えず困っております。もう少し利用者の立場になって何でもしてほし

いです。一人暮らしのものです。

- ・訪問介護計画について、ご本人やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なサービス内容になっているかについて、人によって差がある。ヘルパーは、報告書の時間や内容を、正確に記入できているかについて、会社のシステムが利用者でなく会社都合になっている。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かについて、教育は少ない様に思う。

- ・困っていても解決の為の行動が、なかなか出来ないことが多い。そんな時、背中を押してもらって実行できたことがあった。今も感謝しています。

- ・要介護度が重い為、今後も状況によって、最初の立てた予定が変更になったりする事があったりするかも知れませんが、対応していただくと有難いです。只、現在は本人の体調も、ヘルパーさんを始めとする皆様のお陰で安定しております。願わくば、安定した状態が継続して欲しいものですが、それでももしもの時にこそという心配もあるので、今後も臨機応変な対応と言っては勝手ですが、どうぞ宜しくお願いします。

- ・訪問介護の料金の説明は、もう少し詳しく説明してもらいたいです。

- ・いつも私が訪れた時には、皆さん（ヘルパーさん）が笑顔であいさつして下さい、時には母の年で話しかけて下さる事もあり、とても感謝しています。利用者さんに対して「何回同じ事を言わせるの？」等々言いたい事が山の様にあるんだろうなぁと察します。どんな時も家族ではなかなかできない「神対応」にいつも頭が下がります。どんな時も私たち利用者の家族はヘルパーの皆さんが頼りです！！だからあまりにわがままばかり言うてくる利用者の家族がいたら、皆さんもガツン！と言っていると思います！だからお仕事辞めないで、頑張ってください！私も「ガツン！」と言われない利用者の家族を目指します！どうかよろしくお願ひします。

- ・この病気になる方が年齢上の方が多中、私は若者とは違いますが、若いのでいろいろな所で年上が多い中、業者のヘルパーさんが気を使って若い方を選んで下さり、楽しい時間を過ごせてます。日中、私1人家に居る中、業者の方が来てくださる事は幸せの一言です。ありがとうございます。