

< 訪問介護 >

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・〇〇事業所のヘルパーさんは、皆さん礼儀に正しく、誠心誠意よく面倒みて下さいますので感謝しています。突然倒れこむこともあり、一人では生活して行けませんのでほんとに有難いことと感謝しています。

知人宅ではよくヘルパーさんが変わるという話を聞きますが、同じヘルパーさんたちが、変わらず来て下さっていて、状態もわかっていただけるので助かります。体調を崩した時や、傷ができていいる時もすぐに発見して下さいます。明るいヘルパーさんたちなので、母も明るくなった気がします。

週3回の入浴リフトを使っての入浴ですが、汗だくだくになって入浴してくれている姿は本当に感謝です。在宅になって24年位でこうして長く在宅でいられるのは〇〇事業所のお陰です。これからも宜しくお願いします。

・人員確保は容易ではないと理解はしておりますが、土曜日・日曜日・祝日又早朝・夜間なども平日並みにサービスが受けられますと大変助かります。なればたとえ割増し料金が発生するとしてもお願いできるようにと思っております。最初は遠慮がちで、いらして頂くことだけで緊張して疲れを覚えました。今ではすっかり慣れて、お顔を見せて頂いて、少しお喋りを聞いて頂くことで、元気を頂いております。幸いお人柄の温かい方ばかりで、まるで姪のような親しさを感じさせて頂け、嬉しうございます。益々何かとお世話をかけることになるかと存じますが、どうぞよろしくお願い致します。

・〇〇事業所の訪問介護サービス、非常に良く今のままで満足している。自分がして欲しいと思う事が介護保険上良い事なのか、いけない事なのかかわからず頼めないでおり、もう少し行き届いたサービスをしてくれたらと思う事がある。

・いやな顔もせず常に、にこやかな顔して応対して下さるし元気声で話もして下さるし、元気ももらっています。私の事をおばあちゃんとおっしゃいますが、老人ですからそう呼ばれても仕方ありませんが、六十過ぎの他人さんからおばあちゃんと呼ばれるのは余りよい気は致しません。名前（名字）を言って頂きたいと思います。

・度々、事業所へ訪問する機会がありますが、いつも皆さん元気で生き生きとして働いておられるので有難く思っています。ただ、事務処理は色々と工夫をこらしておられると思うのですが、書類の作成や（封筒の表示方法＝発信者名複雑）などに手間がかかり過ぎるように思います。事務の簡単化にも力点をお

かれることが大切かと思えます。

・心から親身になって色々の事柄に対応して頂いています。沈みがちな気持ちを引立て、明るく希望を持たせて呉れています。すべての点で満足度が高いです。サービス提供者責任者の方も親切でなんでも相談にのって下さるし又、ヘルパーさんも大変良い方ですし、本当に何も言う事は御座いません。

・家族では風呂に入れなくなりこまっていたところヘルパーさんに来ていただき、風呂、シャワー浴、体ふきをお願いする事ができ、本当に助かりました。家族にできない事をやっていただき感謝しています。本人は全介助ですので、安心感がないと体調も悪くなってしまいます。また、通院以外の外出をほとんどしないため、ヘルパーさんとの会話が大切です。技術はもちろん、知的レベルも保たれているとありがたいです。

・サービス事業者がどれだけ優良でも、又、各ヘルパーの技術知識が「良」でも、そのヘルパーの人格に依りサービス内容の格差があると思われる。採用の際その辺を考慮してほしい。私は、支援を受けてまだ短いので、まだ深く内容はわかっていませんが、今の所、充分満足しています。私は腰痛で掃除機を使うのが苦痛でしたので、週1回のお掃除だけで充分満足しています。大変助かっています。以後よろしくおねがいします。ヘルパーさんもほがらかで、はっきりしていて、とてもいい人です。細かい事にもよく気の付く人です。

・私はもう十年以上同じ事業所にお世話になっていますが、大変親切で急なお願いをしたり、少々無理な事を頼んでも何とか都合をつけてくれます。また、ヘルパーさんが皆さん感じの良い人ばかりで暖かみがあり安心出来ます。ヘルパーさんの来てくれる日を楽しみにして毎日カレンダーを見ます。お友達から他の事業所の事を種々聞きますが、私は自分の選んだ事業所を本当に良かったと思えます。

・介護のヘルパーさんの質の向上、人によってばらつきがあります、態度の良い人、言葉使いの良い人もいらっしゃいます。被介護者を雑にあつかう人もいます。臨機応変に出来ない人もいます。丁寧になしている方もいらっしゃいます。最近気になる様になりました。

・ちょっとした言葉使いにも、いつもヘルパーさんの優しさを感じています。落ち込んでいる時も、優しい言葉で元気になれたりしますから、言葉使いはとても大切だと思えます。

・父が居なくなり、長男の私1人で母親と接していますが、毎日の勤めがある為、毎朝訪問介護サービスの方と入れ替わりで出勤します。仕事の都合で休日も出勤しなくてはならない時など、快く対応して頂いております。通所介護サービスが必要となり、ケアマネージャーさんに相談にのってもらい親切にいろいろ紹介して頂き、現在は安心して通所介護サービスも受けており、時々ケアマネージャーさんが通所サービスにも足を運んで母の様子を見て頂いているようで、感謝しています。

・落ち込む時も、優しい言葉で元気になったりします。いつも来ていただく方は、本当に優しく思いやりがある方で、安心しています。ヘルパーさんが、いつも明るく仕事に前向きでいられるように、仕事場の環境や、仕事への希望などが、取り入れ易い事業所であってほしいと、望んでいます。気持ちよく仕事に向かう事ができてこそ、私達の所で、生き生きと働いて下さるのだと思います。事業所の改善がスムーズに行なわれ、大変な仕事をされているのですから、賃金の向上も含め、より良く仕事に臨めるような、サービス事業所になることを願っております。（制服が、明るい色になるといいのでは、と思ったりします。）

・現在2ヶ月に1回病院へ診察に行っていますが、その度会社を半日休んでおり、会社には心苦しい思いで通っています。現在のところ母は、他の病気にはかかっていませんが、今後、肺炎など病気にかかった場合に訪問介護サービスの中で病院に同行して頂くようなサービスをして頂けると有難いと思います。私は毎日夕方6時に仕事を切上げて、退社させて頂き通所介護サービスの施設に迎えに行っていますので、母が病気になれば会社を休まなくてはならず、これ以上会社に迷惑をかけるのが心苦しいです。

・病人はどうしても長い間にわがままになり、時には苛立ち、さびしがり、怒り易くなって来ています。ヘルパーさんの中には、人間の出来た方や、介護がベテランの方も有りますが、一番に病人に信頼される事が、大切ではないでしょうか。何人もの方に来て頂いていますが、素晴らしい方もおられました。そういう方を大勢教育して頂きたいです。

・家族の中では、行き詰まり、全てが悪い方向に動いてしまう時、訪問介護サービスを受ける事によって、良い方向に進んで行くことが多々あります。

・動くのが困難な母にとっては、ヘルパーさんの過度にならない親しみやすさと言葉使いが、気持ちの安らぎです。また、それが信頼につながっている様です。

・ヘルパーさんも最初は決められた2時間内に出来なかった事が慣れてきて1時間45分で終わったりすると、当然のように帰られてしまうので、普段出来ない所の掃除等にその時間を当て決められた時間までサービス提供して頂きたい。(普段出来ない所とは介護保険での掃除で細かい部分の事です。)

・外出もできなかつた私がヘルパーさんの支援によりだんだん元気を取り戻し、現在では一人で外出もできるようになり体力も回復してきました。本当に感謝しております。ありがとうございました。・今は大丈夫(昼の時間のみ)ですが将来のことを考えると夜間も利用できるようになると、なお一層ありがたいと考えております。

・認知症の女房ですが、色々とよくして世話等して下さるので、大変助かっております。有難うございます。

・ケアマネージャーさんとヘルパーさんとの連絡が良いのか、お願いした事はすぐに対応して下さいます。すべてに信頼をもってお願いしております。

・ヘルパーさんに来ていただき、それなりの清拭更衣、見守り等をやってもらう中で外へ出ることが無いので、色々のお話を聞いたりして少しでも落ち込まないようにしてもらってます。利用料金も現在適正と思う。

・本当にヘルパーさん助けて！！と思う刻に来てもらえないものかと、何度か思いました。それは、時間外であったり夜間・祝・日・土であったりが多かったからです。利用者は訪看・往診に気遣いしながら(特に時間外)直接“119番して下さい”と云われるとそんな時にヘルパーさん！！と叫びたくなります。在宅介護の主役はヘルパーさんだと痛感いたします。

・体の調子が今一で息苦しい時がたまにある。その場合ヘルパーさんが少しでも背中を10回ほどさすってくれれば楽になるとかと思えます。家族がいる時はその様に家族がやっております。家族が出てくる時にそういうことは出来ないのでしょうか。たまの事です。ヘルパーさんがその時は見守っているだけで手が出せないのでしょうか。当方では介護サービス制度が出来てとてもありがたいと思っています。何でもヘルパーさんにやってもらえばいいという利用者の方もみえるようですが、家族が居られる方々出来る事は家族がやって、それにとってもやれないというときにヘルプしてもらって有効に活かす事だと思う。

・尿もれがひどかったのですが、ヘルパーさんに、背中側に小さなパットをは

さんでもらう方法を工夫していただき、尿もれが軽減しました。ありがたかったです。

・娘の自分が見てあげられない時を助けて下さるヘルパーさんが父の様子や、体調、言動などをノートに記して下さい、どのような状態なのかよくわかります。「安心」ということが本人にとっても家族にとっても一番大切なことかと思えます。ケアマネさんとの連絡も密で、細やかな対応をしてもらえます。ほぼ、担当ヘルパーさんが固定されている点も信頼がかけます。

・サービス利用者にとってヘルパーさんが頻繁に変わると不安材料の一つになると思われます。一人の方に限定すると言う事は運営上、無理があると思いますが、出来れば二人三人でのローテーションを望みます。

・男性のヘルパーが多く助かる。いつも、すぐに対応してくれてありがとう。

・ヘルパーという資格をお持ちの上、サービスして下さるのなら、ただのお手伝いさんの事よりも、プロのサービスを求めます。家族も本人の病気に熟知しているわけではないので、ヘルパーさんの知識・技術に頼りたいのです。もちろん詳しい方も来られて、大変ありがたい事もあります。

・本人の病状が日々変わるのでサービスを受ける細かな時間や日程の調整が必要となります。責任者の方が何度も家に来て下さりありがたい面もあり、用件が済んだら早々におひきとり願いたい面もあり、家族としてはどうしても我がままになります。こちらは何をどうお願いしたら良いのか悩んだりします。良いアドバイスが頂けると助かります。

・足浴などの時に技術の有る人は、足をやわらかくもんだりしてくれますが無いは、ただ湯の中に入れて洗ってもせずにあたためるだけです。

・自分で以前はやっていた事が出来ないのもサービス依頼するのであって、ここはやれない（規定外）とか云って、やってもらえませんが、決して（大仕事）等の無理は云っていませんので臨機応変に出来ないものかと思えます。むしろ時間が余っている早目に終了している日が多々あります。もう少ししていねいにやってほしいと思う事があります。

・ヘルパーさんが帰った後、娘が訪問するときれいに片づけられていて本当に感謝しています。独居の為話し相手もないのでヘルパーさんとなんでもよいので話しが出来ればと思います。例えば今日は天気がいいですネ等、こんなた

わいのない会話でも誰かと話しをする事は大切だと思います。出来れば同じヘルパーさんに長くお願いしたいと思います。

・介護を第三者に任せる以上、信頼関係が大切です。一度訪問していただければ、その人の人柄、介護に対する気持ちが解かります。会話をしながらの介護はとても大切だと思います。

・ヘルパーがよくかわっても理由を説明しない。自分達の都合で約束の時間をよく変える。それも30分前くらいに連絡してくる。せめて前日に連絡をして欲しい。商品扱いをされては意に反する。

・介護を第三者に任せる事をととても悩みました。以前介護従事者で資格もある家族が居るのに任せて良いのか、共倒れになるまで頑張るか・・・、でもお任せするしかない事情が出来、サービスを利用し始めました。最初は前途多難でしたが、交替していただいてからは何の問題もなく、増々元気を取り戻しています。とても心の優しい方でご縁ある限りお願いしたいと思っています。私が車イスの移動のコツをお教えしたら、素直に受け取って下さり、とても感謝しています。ありがとうございます。

・同じ人に来て頂いていないので、ノートにその日にあった事などを細かく書いて頂くと大変安心します。なるべく書いて頂きたいです。宜しく願います。

・ケアマネージャーさんが親切ていねいに相談に乗って下さり私の場合は要介護から要支援にまでなりました。自分で出来ることはがんばってやるように、致しております。今は、ケアマネさんとヘルパーさんが心と身体のよりどころです。

・苦情受付窓口の説明がなかった。確か？訪問介護サービスの重要事項説明書を頂き「また、読んどいて下さい」と、言われただけです。説明書の中に苦情受付窓口が記載してありましたので、読ませていただきました。

・私共の場合、母一人で生活している自宅に来ていただいている為、普段ヘルパーさんとお会いすることはありません。ですから信頼してお願いすることのできる方に来ていただければと思っています。ケアマネージャーさんには、色々思いを伝えていきますのでそれを事業所の方にうまく話をしてもらっています。

・家庭の中のことを全部知られていますので他言をしない事だけは守って頂き

たいと思います。（希望）ヘルパーさんに来て頂く事によって家庭の中が明るくなり、又、自分で出来ない家事手伝いなどで身体的、精神的に助けられています。夫は障害者ですので本当に助かっております。

・かなり勉強し、教育を受けていることを感じています。私の担当の方は志を持っていらっしゃるし、ベットメイキング等ホテルのそれのようで何とも気持ちよく安らかに寝ることができます。

・高齢者にとって、慣れたヘルパーさんの交代は、大きな心の負担となる。止むを得ない事情があつての事と思うが、ヘルパーさんのローテーションは、利用者と家族へ説明の上行って頂くと安心感が持てる。

・更に知識・技術の向上を目指し作業を細やかに丁寧にきっちりとやってくださるのが希望です。ヘルパーさんには常に感謝しています。ヘルパーさんと私共お互いに賢く育てあい成長して行けたらと思っているところです。

・「サービス」を受ける為にはお互いの約束事が守れる事＝契約をきちんととりかわす。安心してお願いする為にはやはり個人の身だしなみ等の基本がまずしっかりしている事が重要だと思う。かなりプライベートな事までお願いする事になる為、安心感は特に重要だと思います。

・書類に印鑑を押す必要がある物等は、毎月同じ物であってもやはりきちんと説明をした上で求めて欲しいと思いました。・領収書等の扱いに少し不安に思う事がありました。（会社名等の記入がなかったのも。）