

## < 訪問介護 >

問 4 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか？

- ・ 訪問回数（週2回） ・ 訪問曜日（火・金） ・ 1回が1時間半。 ・ ケアの内容（家事のうち家屋内の掃除、洗濯。）（ちょっとした力のかかること、フトン干し、清潔など。）

- ・ 身体の下半身、足腰が痛く、家族が遠方の為、自立を支援する為に助かっている。

- ・ 家にこもりがちの為、散歩も、計画的に入っていますが、雨の日、外出できない時などは、ヘルパー様が部屋で体操をしてくれたり、しりとり漢字他、などをやって頂き、本人も前向きに自立できていると思います。

- ・ 訪問介護。その時々違った事がおきた時に、気分的に用をなして下さった時は嬉しくて安心感があります。細かく云えば、人の気づかないかみのすきま等、他に小さなほこり等を取ってくださった時など、うれしい感じがします。ささいな事に気をつけて下さる事、とても快感で嬉しいです。いつも気を使っ下さる事です。えがおは、いつも大切です。笑う門には福来たる。

問 5 サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

- ・ 費用負担や症状などから最善なプランを提案頂き、変更あれば迅速に対応してもらった。

- ・ 何事も前向きで、自立したく、週2回の利用では忙しく週1回でお願いした所、すぐ対応して頂き、有難かった。家族もよいと言った。

- ・ 介護点数が足りなくて削ってもらったり、又、家事を身体介護にしてもらったりとてもていねいに対応してくれます。TELですぐにしてくれます。

- ・ 家族が交替で介護にあたっています。家族の入院で介護ができなくなった際、ヘルパーさんの日を増やして対応して下さいました。

・床ずれができたとき、ケアマネージャーさんに連絡。その日のうちに訪問し、翌日からのケアを考えていただき、早く治りました。

・サービスを受けるようになって10年余り、こちらの事情をよく知っていて下さいますので、急な変更にも快く対応下さりいつも嬉しく思っております。

・来て頂く日の追加を申し出たが、「調整して返事をする」と言いながら、なかなか返事がなく、こちらから催促しなければならなかった。

・朝から来てほしいが人手が足りないと、なかなか希望の時間にしてもらえない。

・退院後、オムツになり時間数も増え、サービス内容も変わったけど、すぐに対応して頂きました。

・先生の指示で薬の使い方が変更になったりする時も、その都度きちんとぬり薬を使い分けて下さいます。本当にこまかくやっていただいています。

問 10 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか？

・何を質問しても的確に答えてくれる。

・支援1ですから病人として介護を受けているわけではありません。だからヘルパー氏は専門知識が発揮出来ないのではないのでしょうか。茫洋とした会話でもこちらの問いかけに驚く程正確にやさしく答えられ信頼につながっています。

・私が1人で持てない物、移動をお願いすると、それは出来ませんと言われ、考えてお願いせねばなりません。

・個人差が大きい面は年令・経験年数 etc によりいなめません。これからの研修・研鑽に大きく期待しております。又ベテランの方々の働きには感謝ばかりです。

・2人来ていただいているが、それぞれの技量に差があるので、なかなかむずかしい。このあたりも差がでます。でも、とてもよくがんばってくれている。

・料理をお願いしたときに料理が得意でないと積極的でなかった。

・今、現在、担当して頂いているヘルパーさんは大変親切で、ありがたい。数ヶ月前の担当の方は時間等にルーズで遅れたり早く終ったりしていた様子。担当のヘルパーさんによりサービスに差がある様に感じた。

・お掃除を手伝ってもらっています。丁寧でよくやって下さいます。時間も厳守、感じの良い方で助かっています。

・おかずを作って頂く時、材料を用意しておけば考えて作って下さるとの事でしたが、メニューを作り、作り方まで紙に書いて貼っておかなければならず、とてもめんどろで、料理作りは辞めてもらいました。今はおかずを作り、レンジでチンだけの簡単メニューにしてあります。

・体調の変化を常に注意して見ていただいています。ムセが多かったり、尿量、色、排便の内容等、風邪気味だったり、いつもすぐケアマネに相談して、対処してくれる。

・少々サービス（仕事内容）の説明が不足していると思う。

・自分の思い通りにはサービス内容が充実しているとは言えませんが、ヘルパーさん個々のやり方があるので、仕方ないと思っています。

・シャンプーなどきれいに洗えない。あたまがさっぱりしなかった。

・豊かな経験見地から総体的に感じみた事を私方に判り易く、さしさわりなくこちらの質問に答えてもらっています。横の連携のない私共には有益な事です。

・ヘルパー試験で勉強してきた事と実際に活動している時とは違う、自分流になっている。

・ヘルパーの個人的な考えの押しつけがはげしい。

・①炊事はほとんどやらしてもらえないので弁当をとっている状態。②掃除は雑。③天気がいいから布団を干しましょうとか、ベットメイクをしましょうか等の親身になって行動をとってくれる事が一切無い。

・その人により色々。人間だから時間はいつも守るようにしていても多少の早かったり、おそくなったりはあるもの。満足ばかりでもないし、不満もお互い

人間ですから。一生懸命やっても、どこかちがう事もあるのでしょうか。私は中点でいいと思います。100点満点はないと思います。

問 13 職員に、気軽に相談できますか？

- ・大きい相談はないが、安心電話とか知りたい事に対してはいち早く対応してくれる。

- ・年令とともに体の機能がどんどん落ちてきておりますがそれぞれのステージに合わせていろいろとご相談させて頂きました。気持ち的にも大変心強く感じております。

- ・ケアマネは、気軽に相談したり会話ができるが、職員のレベルが低い？会話しても職員の考えで押しつけが多い所がある。職員が我々の事をあまり考えていないのか、それとも知識がないのか不明。

- ・お願いしたい事が、契約ルールに反する事か？事前に確認する。シャツのボタン付けなど確認してやってもらった。調理の範囲はどこまでなのか。材料を用意して、調理を（肉じゃが、焼魚など）又、足の爪切りなどは、いかがなものか？判断（自分が）出来ない。

- ・気軽に相談出来ますが、こちらからの要望より、きまったことしか、やっていただけないので、それが少し残念です。

- ・私の気分や体調に、ムラがあっても、不安な気持ちを伝えると、わかって下さる事がとても嬉しいです。小さなことと思われる事も私達にはとても大きな事であったりします。理解してくれる事は本当に嬉しい。

- ・ノートにその日の業務及び介護者の状態等を記入して伝えてくれる。

- ・例えば、言っても（ヘルパーさんに）事業所の命令通りでやっているの、余分な事は通じないと、ヘルパーさんが言います。

- ・困った事があれば何でも相談して下さいと言って下さるのでとても有難いと思っております。

- ・現在ひとり生活のため食事の面などでおろそかになりがちで栄養などこまや

かに考えてくれる。

問17 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)大切と思う理由は、どのような事からですか？選択肢以外でも大切だと思う事があれば、ご自由にお書き下さい。

・別居家族からすると、サービス内容を直接見ることが少ないので、ヘルパーさんとの信頼関係が重要だと思う。また訪問介護により介護者が心身共に安心、安全で明るく生活できる様おまかせ状態なので、逆にもっとヘルパーさんに日々の介護情報をもらいたい。

・一人住いなので人の出入があると安心出来る事が良いと思います。悪い所があるとそれなりに返事が聞けるので便利です。

・老人一人の状態でサービスを受けていることから、安心感、信頼感が最も重要ではないかと思います。

・直接接するのはヘルパーさんです。ヘルパーさんの態度が一番大切だと思います。気持よくサービスを受けるか受けないかはそのヘルパーさんの肩にかかっていると思います。

・身近に対応してくれるのはヘルパーさんですので信頼出来る人を採用して下さい。現在のヘルパーさんには満足しています。

・個人情報等を絶対に外部にもらさない事。ヘルパーさんの対応に安心感、信頼感がもてること。

・体調が悪い時、又本人が精神面で心配がある時に適切な対応、処置をして下さる事を望みます。本人が後向きな生活を送っている時に、明るく前向きに生活出来る様、言葉で励ましてくれる様、よろしくお願いします。

・利用者がサービスをしっかり把握し納得して受けれる事が大切だと思います。別居の家族が安心して利用者がサービスをうけられている事。

・早朝、夜間のサービスに対応してくれると、非常に嬉しいが、まだそこ迄頼っていない。介護の私が大変な時は対応してほしいと願うばかり。無理だろうけど。

・ヘルパーさんの言葉使いで、又、態度で不安になる事があると思います。患者はちょっとした事で落ち込むものです。

・一人暮らしでいつ何があるか不安です。何時でも急な時、対応して頂けますでしょうか。その辺りがどこまでお願いしていいか分かりません。

・ヘルパーの質、技術、サービス内容がハイレベルな所を、研修などよく教育されているなど質の高いサービスをもとめて選択している。我が家では二事業所を利用しているため、サービス質やヘルパーのレベルを見比べる事ができる。〇〇事業所は訪問時間なども守っている。他の事業所は訪問時間などもヘルパーの都合により変更される時がたびたびあり、不満に思う。

・相手に対する安心感や信頼感が持てないと、訪問介護はまず成立しません。来年から、他方の両親と同居しますが、他人への不信感が強い為、訪問介護が難しい人たちです。信頼は全ての始まりだと思います。1点、現在、土、日、祝日のサービスが対応出来ていないので、その点が不満でもあります。働く者にとっては土日の対応は実は必要なのです。

・訪問介護といっても契約事項であって、そのことを念頭にした対応が望まれる。福祉サービスのような恩恵的な感覚での対応からは感情的なもつれが生じやすい。

・家の中に入って来る話なので、プライバシーは守りたいと思っています。安心、信頼の上での関係が大切かと。

・利用にあたって、事業所の組織や、運営が信頼出来ること。高齢者の自尊心を傷つけない対応は、ヘルパーさんへの安心感、信頼感ともなり、本人の生活向上にもよい影響を与えていると考えている。

・家庭の中に入ってくる方たちなのでしっかりと教育されていて、信頼感もてることがとても大切だと思います。知識やスキルもさることながら心のある対応してくれることがとても大切だと思います。もちろん個人情報に関しては、プライベートな部分なので絶対に守ってくれることが大切だと思います。

・サービスの内容（何ができることなのか、その利用者にとって何ができることより便利なことか）について本人や家族と相談してくれること、教えてくれること。そんな事もしてもらえるのかなど、徐々にわかったりする。