

< 訪問看護 >

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）

・一年位の間に見護士さんの入替わりが激しく、以前に比べ入浴の際の体の変化に気づいていない（たとえば、打撲傷とか、乾燥肌、つめがのびている等）ベテランの方は処置を下さった。1時間で入浴となると、時間がいっぱいいっぱいなのは分かりますがもう少しでも良いので、気を配ってほしいです。

・時間をきちっと守って下さるので大変有難いと思います。皆さんとても優しく良くして下さいるので嬉しく感謝して居ります。若いのに老人の心をよく分かって下さって良い話し相手にもなって下さりいつも暖かい心を頂き、若さを頂き、心が華やぎ明るい希望がわいて来る様で来て下さるのを心待ちして居ります。いつも有難うございます。感謝して御礼申し上げます。

・リハビリに対する意見やリハビリ中の自然な日常会話のやりとりが年寄りには何より楽しみな様です。又、リハビリ担当者の方も、上手に会話を組み立てて、本人の記憶力、気持ち、やる気などを（家族とは出来ない会話を）ひき出して下さるので、その会話を聞いていて、家族としては参考になります。（おじいちゃんの記憶力がどれくらいおちて来ているか、又おじいちゃんはこの事を考えているのか、等）楽しみにしている様ですので、引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

・いつも心よく適切に対応していただいて感謝しています。ただ、本当にこまったことがあったとき、いちばんユーザー本人を知っていらっしゃる看護師さんに対応していただくことができず、悲しい思いをしたことがあります。こういった制度の限界かとも思いますし、こちらの事業所の否だとも思っていないが、直接お会いしたことがない看護師さんには困ったことがあった時に、全面的に相談しかねるなあと感じます。複数のメンバーで、構成されている事業所なので、しかたありませんが、次に同じことがあったら、と考えると、また悲しい気持ちがこみあげてきます。何か良い方法はないでしょうか。また、いらっしゃる看護師さんによって、少々技術に差があるのもたしかですね。たまのことなら、やりすごすこともできますが、技術・技能が他の方より低い方なら、正直に事前にお知らせ下さった方がいいのかなあと感じます。ごまかされているとは思いますが、どの方にもプロとして一流のものをユーザーは求めます。

・時間を守ってほしい。時間いっぱいやってほしい。だんだん少なくしないでほしい。

・アンケートの各項目は、24時間介護にあたってくれる同居の長女が記入したもので殆んどが最高（良）の評価をしており意図的に取られそうですが、それほど満点の接遇をして頂いております。訪問看護〇〇チームの△△さん、□□さん、◇◇さんとリハビリの◎◎先生が毎週1回訪問をして頂いており看護師さんは病院なみの診察を、◎◎先生は念入りのリハビリをして頂き、誠に有難く存じております。皆さんが明るくふるまって頂き私が好きなプロ野球と大相撲の話に合せてくれますので大変うれしく思っております。みなさんのお陰で元気に過ごす事が出来ます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

・いつも本当に親切に介護して頂き、母も喜んでおります。希望としては、やはり祝日のサービスが無い事が残念なので祝日も来て頂けると助かります。改善して欲しいという訳では無いのですが、看護師さんが訪問して下さり、「大変な思いをしているのは、あなただけではないよ！」というメッセージでしょうが他の患者さんの話をよくされます。もちろんお名前もどんな方かも分かりませんが、自分の話もどなたかにされているのではないかと本人が気にする事があります。他人の話は参考になりますが、程々でいいのかもしれないですね。決して悪い気がしているという訳でもありませんので、参考までにしておいて下さい。

・一生懸命な気持で接していただいているのはわかりますが、家族のプライベートな生活空間にまで入って来られる方がいらっしゃるので、少し考えて頂きたいと思う事があります。（別にかくすつもりはありませんが、見られたくないところもあります。）

・「介護には、いつも悔悟がつきまとう」という川柳を作ったことがありますように、いかに親味になって介護しても、時には厄介扱いをしたり、腹を立てたりをくり返しております。そのような時に訪問介護があると、いつとはなしに気がなごんでいることがあります。これは「やさしさ」を基本とした看護の本質を心掛けておられる看護婦が揃っておられるのでしょうか、いつとはなく和やかな雰囲気になり、家族ともども喜んでおります。看護をして下さる皆様に感謝いたしております。「療養は、看護と介護の交響楽」このようにハーモニーの状態を保つことができると本当に在宅介護も捨てたものではないと思います。お互いがんばりましょう。

・地震・水害時の対応は心配です。（特に一人暮らし、高齢世帯の場合）・緊

急時夜間対応（人員関係もあると思いますが電話指示でなく、現場に顔を出して下さい。）

・事業所から、本人、家族にサービスをむやみに押し付けないこと。利用者サイドの意見も尊重すること。上から目線の物の言い方はやめてほしい。

・本当にとっても助かっています。具合が悪い時もすぐにかけて下さったり、救急車への対応など、本当にありがたいです。理解力のない人（認知症の母）にも、がまん強く対応して下さい、またどうすれば、よりよく薬の管理ができるのかとデイサービスなどにも連携をはかって下さり、工夫をして下さっています。とてもありがたいです。対応もよくしてくれます。

・もっと勉強していただきたい。質問しても御存知ない事が多すぎる。横のつながりが無い。電話しても事務所に人がいない。電話に掛けない様な返事だった。私が電話したら「今日は出られたが、出る時ばかりではないからね」と云われその時以来、もう掛けたくなくなった。これは、あてにはならぬと、信用できない。親切心がない様な気がする。ケータイ電話が良く鳴り対応しているがこれはいかがなものか。その上時間が来ればさっさと帰る。〇〇理学士様は非常に良い。すべての面にて感謝しております。言葉使い対応、勤務時間、やってもらわないが困った時があればやりますと心を使って下さる。頭が下がる思いだ。100点満点。しかしながら「看護師」さんの方は自分の職業を考えていただきたい。思いやり、やさしさが無い様な気がします。私の仕事ではないからと思う気持では？とはいえ、若い方が来て下さり、「パワー」をいただきたいとは思いますが、50点ぐらいですね。

・週2日、健康とリハビリをお願いしております。本人は一人で杖をついてトイレだけでも行きたいとの気持を話しております。リハビリも熱心で本人も積極的に受けて頑張っております。一人歩きはまだ無理ですが、移動は介助すれば歩ける様になりました。何でも相談できますし、訪問日には一緒に世間話等で気分転換させて頂いております。家族共々感謝しております。

・まず感謝の一言！！最高の事業所です！！若年でアルツハイマー不治の病にかかり、本人の不安のケア、家族の病気、本人に如何接して良いのか？不安ばかり心労で寿命が如何・・・進行が、病状が変化していくのか？1日でも長く生きさせ家族と過ごす事が出来るか全く介護して行ける自信が無かった私共を救ってくださったのがケアマネージャーと看護師の皆様、又事業所のスタッフの皆様です。どんどん進行していく症状に合わせ完全に介護看病して下さいました。又今後も今の状態を維持する事は難しいと思いますが、信頼してお助け

をお願いするばかりです。突発的に色々な状況に成ると思いますが、担当医師は勿論ケアマネージャー担当看護師に頼る事が唯一の希望です。最後まで家族で自宅で本人と一緒に楽しく過ごせる様にとっております。どうか末永く御助力下さいます様お願いするばかりです。乱筆乱文ですが最後の一言感謝しております！！。

・長年一回も担当が変わる事なく来ていただける事が利用者への何よりの安心感と思っております。又、ずっと同じ人が来てくれる=その事業所の良さになるかな・・・とも思います。今後もお願いします。

・学生さんが看護の勉強をするのに、デイサービスに来て、その利用者の様子を実際に見て勉強するのはいいと思います。でも利用者の家にまで来て様子を見るのは困ります。朝10時頃～昼2時頃まで、昼食も一緒に食べたりするのです。お話す事がなく、時間をついやすのに困るからです。それはなくしてほしいです。

・高齢者をかかえている家が、本当に多くなりました。それぞれ形が違うので、我が家でよかったというサービスが、他の家に合うとは限りません。ケアマネージャーさんと利用者の家族との話し合いが、大きく介護の軽減にかかわってくると思いました。でもその家族の中でもいろいろあると（もめごと、兄弟間・夫婦間）、いくらケアマネージャーさんが一生懸命にやってもせっかくうまくいくのも半分になってしまうのだらうなと想像がつかます。でも介護うつにならないことが私自身の大きな課題でもありましたので、ケアマネージャーさん・訪看さんにたよりつつやることができましたのは、幸せと思います。母をみて4年が過ぎ、5年目に入りました。せっかくある介護サービスが上手に利用される家が多くなる事を願います。そして、ケアマネージャーさんと訪看さん一人一人に大変感謝しております。