

<訪問介護>

利用者からの主なご意見・ご感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・サービス内容を向上して進めてほしいと思います。12月より1日1時間（週3日）ですが、家の中の状態、居間の広さなどによりサービス時間が短縮される事を残念に思っております。（やはり今までの時間内容がほしいと思います）

体の状態は今のところ寝つく事はなく頑張っておりますが、いつになる事でしょうか分かりませんが身体介護を受けなければならなくなりました時は、夜間などのサービス提供時間が向上、充実となります様望んでおります。（在宅介護を希望しております）

・現状の自分の能力に必要な部分を補って頂けるので、無事に生活出来るので有難く思っております。丁寧な説明もありヘルパーさんもこちらの要望に沿って助けて下さるので有難い日々を送る事が出来ています。このシステムに喜んで生きて行ける事を感謝して日々暮らす事が出来ます。ありがとうございます。よろしく申し上げます。

・最初は訪問介護を受けることを、うっとうしいと思っていましたが次第に慣れて、来て下さるのを待っている様になりました。いろいろの方がありますが、今は感謝の気持ちで一杯です。

・家の中で仕事をして頂くので家庭内の色々な事を外で話されると困る事位である。

・家に入るとすぐに、うがい、手洗いして下さい。こういうことは、体が弱っている年寄りには大切と思う。

・事業所の人々は親切で私の方からの質問にも良く答えて頂けます。ヘルパーさんは始めの内は、まあまあ良いのですが少し慣れてくると言うのがだんだん慣れが出る人がいますね。先日一人替えてもらえたのですが時間が10分まだ残っていたのにさっさと帰る人も、用事があるのならば話してから帰ってもらいたい。若い人にはないが少しお年の方は図々しいと言うか私の方がびっくり。以前来ていた人は着物が欲しいだの犬の洋服が欲しいだのと言う人もいました。現在は来ていませんが・・・

・今のところ週2日のサービスですがとても嬉しく思います。家の掃除、買物と2日間を種々とお世話様に存じます。もう1日増えたらいいなあー。おしゃべりを聞いてもらうともっと嬉しい。よろしくお願い致します。

・とても良い事業所やヘルパーさんに巡り逢うことが出来感謝しています。お掃除の楽しさを知ることが出来、ヘルパーさんに精神的なケアまで受けることが出来、今でも日に日に良くなり自立出来るのも、そんなに遠くないと希望が持てる様になりました

た。本当にありがとうございます。

・どなたが担当してくれるのか前の晩にならないと連絡が来ない場合が多々ある。(通院の場合等) 約一週間単位で担当者が解る表がほしい。

・医療機関との関係やや不明なるべく自由な医療機関との関係を望む。

・年数が長くなるとその人にも寄ると思いますが、おしゃべりが多くなり何をしに来たか分からない時が多くなっています。なるべく楽な事のみしている様です。トイレの雑巾、バケツでいろいろ他の所を拭いている。長期間拭かれていました。雑巾で仏壇拭いたり、テレビを拭いたり、食器戸棚を拭くのは、気が付いて止めてもらいました。雑巾を洗面器でゆすいでいる。これは1人のヘルパーさんです。電気をやたら点けて仕事をしていますが、消すのをよく忘れて帰ります。

・老人は突然何が起きるか分かりませんから在宅介護は夜中等、急に困った時早急に対応して頂けると幸いです。

・今年で3年になるヘルパーさんでも、初心を忘れないでいつも失敗のない様にしたいと言って、入浴をさせて下さるのが、有難いです。介護者としての自覚や使命感を持続してみえる良いお方に当たったというか、事業所の思いなのか幸せです。今、お世話してくださっている人たちの老後にもこんなヘルパーさんが親切に介護をしてくださる世が続いて欲しいと願っています。良い後輩が育っていただける様、私たち利用者も感謝しながら助けて頂くよう努力したいと思っています。いつもいつも有難うございます。合掌。

・担当者がよく変わるので、困ります。その度に説明したり、対応が変わったりするので、とまどっています。また担当者によっては、言葉使いや態度が「嫌だなあ」と、感じた事も有りました。

・若い息子と同じ位の子が来て、父の事を助けてくれています。時々孫と間違えて言葉がきつくなっていますが、見ている方は、甘えてるな!と思うのですが、介護の人にとっては、辛い事もあるかなあと、考えてしまいます。でも、笑顔と明るい声で励ましながら対応に、心から感謝しております。時々、私の愚痴も聞いてくれるので、息子より頼りにしているかも・・・とってしまいます。

・時々お話が長引き、時間が無くなり、最後の方は慌てて終わりになる時が・・・。出来たら終わってからゆっくり会話が出来ればと思っています。

・一人で何も出来ない独居なので、どうしてもサービス利用しないと生活が成立しま

せん。最近ヘルパーの会社が2つになりましたが、やはり慣れている人の方が言い易いが、慣れ合いになっているといわれて辛い。今のヘルパーの会社とは、10年以上お世話になっていますが、体調もだんだん悪くなり不安な時、今迄の経過を知っている会社なので本当に心強い。自宅ですっと過ごしたいので、このまま安心して過ごせるように続けてほしいばかりです。慣れ合いになっていると、ケアマネジャーさんに言われますが、ヘルパーさんは心得ていますので理解してほしい。

・以前にお願いしていました事業所の担当の方と上手くいきませんでしたので、ケアマネジャーさんをお願いしまして現在の事業所さんを紹介して頂きました。まだ替わって間がありませんのでよく分かりませんが、前の事業所さんよりははるかにいいです。以前の所は「嫌だったらいつでもやめて頂いていいです。」と言った態度でした。事業所の方針についてはしっかり話されるのですが、こちらの要望、意見、感想などについては全く質問される事はありませんでした。それでも年寄りの本人のストレスが限界と感じましたので、思いきって変更をお願いしました。人と人ですので合わない事もあるかとは思いますが、介護されない生きていけない年寄りである事を忘れないで頂きたいと、切に願うばかりです。

・昼食の準備と食事時の見守り（誤嚥等の恐れ有）をしてもらっていますが、調理技術にやや不満を感じます。（メニューが単調、栄養バランスに配慮した献立が少ない）

・サービス提供責任者、ケアマネジャー、ヘルパーさん共々皆さんとてもニコニコと気持ち良く対応下さるので本当に和みます。いつもありがとうございます。よろしく。

・元気で暮していく為に色々アドバイス頂き心強く思っております。日々頑固になっていく老人を相手に家族では閉ざしてしまう事も他人様に言われると案外素直になったりする所を見ると、これからもいい関係でお付き合い頂きたいと思えます。

・訪問されるヘルパーさんによりスキルに差があり、今後の研修を希望。きめ細かに対応される方と、やや雑な方がおられます。特に本人が楽しみにしている食事の味付けについてはバラツキがありレベルアップが必要ではないかと思えます。

・介護サービス事業者としてよくやってくれています。事業所の訪問介護サービスを利用することによって、色々な事を知り、気持ちが楽になった。

・家の中が広い居間、廊下があり、1時間の時間内ではヘルパーさんも大変だと思います。時間がもう少し長いともっと思った様に仕事が出来ると思えます。散歩、買物、料理等もゆっくり一緒に出来ると思えます。

・利用者と常に向き合うこと。両者遠慮なく話し合っていくことが大切だと思います。

患者はわがままです。よろしく願います。

・年末希望する日にちが早過ぎ。独居老人の場合、年末ぎりぎりまでヘルパーさんには来て頂く事で安心出来るが・・・。

・早朝、深夜での緊急時受付と対応の充実を図っていただければ今後の利用に安心感が増します。毎回の訪問、介助いただける担当者は、皆さん気持ち良く親切です。今後とも継続してご支援いただければ介護者も助かりますのでよろしく願います。

・私は仕事に出っていますが、いろいろ良くして頂いています。夫が身体障害者で大変ですが、ヘルパーさんには良く助けて頂いています。ヘルパーさんのお仕事も大変だと思います。これからも宜しく願ひ致します。

・私は家に訪問してもらってサービスを受けるという事について大きな不安を抱いておりました。気を遣うし、どんな人が来られるのかどう接したら良いのか・・・。心配ばかりしていました。週一回1時間、家の掃除をヘルパーさんにしてもらう様になって4年目です。出来るだけ同じ方がいいとか、こういうサービスを受けたいとかの申し出を聞き入れてもらって、利用を続けています。今はとても満足しています。部屋が綺麗になるのもありがたいですが、キビキビ働いて下さるヘルパーさんの姿を見る事、ちょっとおしゃべりする事、知らなかった新しいお話が聞ける事・・・など良い事が色々あり、今では訪問の時の来るのを楽しみにしています。お世話になります。本当に良くして頂いてありがとうございます。

・ヘルパーさん1人1人の質の向上の為、2～3年に一度又は毎年でもよいから講習会を持つべきと思います。質は技術とハート、両面で願ひします。ヘルパーさん1人1人の健康管理（自己管理）をきちんとして頂くと有難いです。

・ヘルパーさんが来る前はだらしなく散らかり放題の感じがありましたが、やはり刺激になるのか、最近は少しずつきれいにするようになりました。慣れてくる今後の少し不安ですが、現状にはほぼ満足しています。

・家族が同居していないので、心配な面も多い。ヘルパーさんが来ていただく事によりカバーしていただけており、感謝しています。いつまで1人で生活出来るか、わかりませんがお世話になります。宜しくおねがひします。

・電話で相談をした時に本当に親身になって話を聞いてくれて、経験や知識からたくさんのご提案を下さいます。ヘルパーさんたちも大変しっかりと教育されており、又、技術も高いのでとても満足しています。今来てくれているヘルパーさんたちは、笑顔もすばらしく、会うのがとても楽しみです。

・介護事業の全般の問題だと思えますし、ヘルパーさんの本人にもよりますが、お仕事の軽減をし、継続していかれる様になると良いと思えます。

・本人や周りの状況の変化で短期間に介護の内容を度々変更しましたが、よく対応して頂いたと感謝しております。事業所が離れている事もあり、短時間や午前などの必要な時間に対応して頂けない事が残念です。

・元気になった時は良いのですが、もし悪くなった時にもう少し早く来て欲しいと思います。少しでも元気に暮らしたいと思っています。

・当方は、本人がとても手がかかり、ヘルパーの皆様には本当に御苦勞をおかけしています。はっきり言いまして、便の世話につきましては、毎日毎日本当に大変だと思えます。それにもかかわらず、皆様はとても本人に優しく対応してくださり、感謝しています。今日は〇〇さんだったよ。〇〇さんはあれが好きなんだってとか嬉しそうに教えてくれます。本当に良い事業所様に担当していただきありがたく思っています。おそらくまだまだ何年もお世話になると思えます。どうぞ末永く面倒をみて下さいませ。家族一同お礼申し上げます。

・耳が弱くなっているので話し言葉は最後まではっきりと発音して頂きたい。

・来た時帰る時、座って仏壇に手を合わせて帰られるので老人としては嬉しいし、又、感心致します。シーツの入替をして居るとサッと来て手伝って下さる気の付くヘルパーさんです。