

<訪問介護>

○問 1 1 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？

- ・ 訪問日の時の挨拶やお話し合いの時の言葉遣いは丁寧ですし服装など清潔感があります。
- ・ ヘルパーさんは明るく元気が良く、時間の連絡も良く、身綺麗。仕事は手早い。親切です。現在私はヘルパーさんのお陰で生活が成立っています。有難う御座います。
- ・ 気やすく話してくれますので安心感を持てます。夏は少し汗臭かった事もありました。
- ・ 母が自然に受け入れやすい親しみを込めた言葉づかいや、母に寄り添い温かく接して下さる姿に感銘を受け、大変有り難いと思っています。いつも動きやすく清潔な服装で気持ちが良いです。
- ・ 言葉づかいや態度などよく教育されていて、安心感がある。
- ・ 非常に明るい性格の方で家へ来て頂くとパーッと明るくなり感謝しています。
- ・ 言葉使いも丁寧でいつもきれいな身だしなみです。香水などしないといいですね。
- ・ 明るい挨拶で仕事が始まり、仕事もこちらの希望をきちんと受けて頂き本当に助けられ感謝致しています。体調も気づかって下さる事が嬉しく思います。自分で出来ない事を快く手をかしてくれますので大変助かります。
- ・ 週2回違う方に来ていただいています。お2人共とても優しく親切で礼儀正しく何時も感謝しております。
- ・ 前に話した事を覚えていて下さり、とても会話がはずむように配慮して下さっています。
- ・ 前の方はスリッパは自分で持って見えたが、今の方は来客用のスリッパを使用されています。私もいけないとは言えません。
- ・ 親しみをこめているつもりでしようが、いわゆるため口は聞いていて見苦しい。返事をするのが「はい」ではなく「うん」と言うのはどうかと思う。利用者に対して「ごはん!」「お茶!」のように単語でしゃべる。「ごはんです。」「お茶です。」と何

事にも「です。」「ます。」で話してほしい。大声をあげるのではなく、耳に心地良い音声で話してほしい。

○問17 複数のヘルパーが訪問する事をどの様に感じますか？

- ・掃除の得意な方や、料理の得意な方などそれぞれなので母は喜んでいるようです。
- ・掃除などの時一人の方が出来なく残った場所を次の訪問日の方が、補って下さる点、又買物をお願いする時野菜類（根菜類）など、選び方について違いますので、こちらの希望を話し合い、よく理解していただけます。
- ・本人が人見知りするタイプなので慣れるまでに時間が掛かります。
- ・代わりの方の場合でもきちんと引継ぎがされていて、嬉しいです。
- ・利用者さんにとっていつもヘルパーさんが変わる事はとても不安と思います。現在は来られる方が曜日で決まっているので良いと思います。
- ・おひとり、ひとり、性格が違いますので対応に少し困る事があります。
- ・慣れだと思いますが、家事援助の場合も身体介護の場合も、ヘルパーさんの性格がよく出ます。初めは不器用な感じだったのですが、ずっと同じ方が来られるといつのまにかとても安心できるきっちりと仕事をしてもらっています。
- ・何時もの方がご都合悪い場合、全く雰囲気よく似た方が来て下さいます。（お仕事の態度とか言葉使いなど）家の中の空気が気持ちいい。
- ・心も身体もわかって頂いて安心してお世話頂けるには、同じ方に続けて頂けたら嬉しいです。慣れた頃交代すると又一からいろいろご相談しなければなりません。老人には、うまく伝わらない時もあります。
- ・どんな風に話をしたら良いか気を使うのが嫌なので今まで通り一人のヘルパーさんで充分です。
- ・人が違うと身体状況に変化があった場合にいちいち説明をしなくてはいけない。又、人によってやり方が多少違ったりする。しかし、複数の方にお世話になる事により、話題が多方面にわたったりして刺激を受けるので良い。
- ・個性が生かされている場合と逆に個性が邪魔をしてしまう事がある。（後片付けを

きちんと出来る方と出来ない方) あまり多くの方に入入りされるとストレスになってしまう。

・外出する機会も少なく多くを一人で過ごしていた母は、複数のヘルパーさんに来訪され、一緒に過ごして頂ける事を嬉しく思い、ヘルパーさん達の事を“娘や孫のような人達だよ”ととても喜んでいきますので、大変満足しています。そして、多くの人と関わり話す事の楽しさや人の温もりに触れて、笑顔で暮らしてほしいと願っています。

・自分のプライベート空間にあまり人が関わるのが嫌な為、限られた人がいい。

・初めてのヘルパーさんでも引き継ぎがしっかりされていけば構いません。その点は大丈夫で安心できます。

・事前に分かっていたら、構わない。変更になる時は連絡して下さる。

・ヘルパーさんの食事が人によって変わった料理を出してくれるので助かる。

・色々なヘルパーが入る事は精神的に疲れるが、その反面、色々な話題が話せる。自分としては同じ人が良いが、シフト的に無理があるかも。

・各人の個性があり、毎日が元気になれる。

・いろいろなヘルパーさんが来てくれるので、本人にも変化があり良いと思います。

・同じ人ばかりだとサービスを受けるこちら側にも甘えがでてきてしまう。本人は「〇〇さんが一番いい。」と言うが、いろんな人が出入りして下さる方が、気が張ると思う。

・あまり人が変わるとやり方が違うので多少やりにくい所がある。

・1人1人のヘルパーさんに対して気を使う。同じ方が良い。

・人員が不足しているので、仕方ないと思っている。本当は固定してほしい。現在は3~4人。

・二人位が一番いいと思う。一人のヘルパーさんが利用者により知識や方法を教えてくれれば、もう一人のヘルパーさんに伝え自分に合った介護がしてもらえるから。一人のヘルパーさんだと介護方法の競争がなくなり仕事が怠慢になりやすい。

- ・感心出来ない。利用者の性格が分からない為、対応が出来ない。
- ・色々なヘルパーが入る事は精神的に疲れるが、その反面、色々な話題が話せる。自分としては同じ人が良いが、シフト的に無理があるかも。
- ・何人かが入れ替わりで訪問するので個人差が出てくる。○曜日の人は安心してお任せできるけど、○曜日の人は不安であまり安心できないという事がでてくる。
- ・利用者への対応がヘルパーによって違う。ヘルパーの能力に個人差があるため、本人も家族もストレスになる事も多い。使用した道具等の置き場所、使い道の間違い(タオルや、スポンジ等)それぞれ一定しない、何度言っても間違える時もある。道具が壊れたとしても誰がそうしたのかがわからない。
- ・責任者には、ヘルパー訪問中に約束なしに来て頂き、ヘルパーの仕事振りを見るなどして頂き、サービス内容のチェックをして頂くなどすれば、満足出来ると思います。

○問22 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) 大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

- ・個人情報等外にもらしてもらいたくない。家庭内に入り、家族同様の対等の交際をしているから。
- ・大切な家族をお願いするので安心感、信頼感がないとお願い出来ません。
- ・毎日楽しい気分で暮らしたいため。家の中の生活に口出しをしないで、自分の仕事をきちんとして下さることが一番大切かと思います。
- ・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。
- ・記憶力が衰えていますので、説明を時にして頂くことも必要かと思います。
- ・1人暮らしの私です。静かなやさしい言葉づかい心配りはとても心が癒されます。やさしさ、心配りは年を重ねた私はとても癒され、私も心やさしく静かな心になりとても癒され、ヘルパーさんの来訪がとても待ち遠しく思います。
- ・ヘルパーの対応に安心感、信頼感が持てる事。ケアマネジャーと十分な連絡調整が取れている事。

- ・ サービス時間が短過ぎる。おしゃべりも大切だと思う。ゆとりがない。
- ・ 定期的に顔を出して頂くことで急に何かあった時などに連絡がとれると思うと毎日が安心して暮せています。とってもありがたいことです。
- ・ 家の中に入るので安心して任せられる人がよい。まだ緊急時がないのでわかりませんが、その時にはきちんと対応してもらえるか不安です。（介護している者に何かあった時）。
- ・ 極力、自立を目標にしていますが、思いこみで勝手に決められる事には、抵抗を感じます。私の気持ちを大切に、一緒に考え、相談にのっていただける事を、希望します。
- ・ ケアマネジャーと十分な連絡がとれている。訪問介護の方は多少でも医療知識が必要ではないでしょうか？本人も不安で体調の悪い時など相談したいみたいで、答えが無いともっと不安になったりします。
- ・ 提供者は殆ど、病気の経験の無い健康な方と思われるため、受ける者のつらさ、悔しさが、お解りにならない場合があると思います。その点、充分お考えになり、対応して頂きたいと思います。
- ・ やはり居宅介護は本人さんの生活が向上することに第1目標でケアマネ、ヘルパーの連絡、調整がとれている事が大切だと思います。今の所は、良くやってくれていると思っています。
- ・ 個人情報等絶対に外にもらさないという事は一番重要だと感じている。
- ・ 独居者は、早朝夜間も必要を感じる場合もある。独居者は、祝、祭日も対応してほしい。利用料金が適正なこと、しかもサービスが充実していることが望ましい。
- ・ 安心感、信頼感が一番必要かと思われる。それがなければ素直に介護を受ける事が出来ない。家族も不安になる。当知のヘルパーさんは祝日も同じ方が来て下さるので助かる。質問にも快く回答頂き参考になる。
- ・ 介護される者より介護する者の気持ちを良く理解され、苦労話など聞いて下さり、ありがとうございます。心が癒されます。
- ・ 自分で出来ない（身体的姿勢、不自由）事の手助けによって家の中が清潔でいられ

る事。今の世の中で不安なく、情報が外に知られない安心感が有ります。家庭で一緒に過ごす時間、期間が長くなっても節度ある対応で満足しております。高齢者夫婦にとって明るい楽しい会話ができる事。

- ・ 認知症などが進行しても、プライドは残っているので言葉使いや態度は本人にとってかなり重要な事だと思います。介護する者にとっては、面倒がみられない状況になった時、代わりをして頂けるかが一番の関心事です。

- ・ 一番大切な事は人間関係。利用者とヘルパーの相性。事務的な対応では自立支援は無理です。

- ・ 私が出来ない事を手伝って頂き、出来る事は自身でやる様にサービスが過度にならない様にしてもらえる。自宅に入ってもらえるので安心、信頼が大切。今はとても良い事業所をお願いしているので安心です。