

## <訪問介護>

### ○訪問介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・ヘルパーさんが来て下さる日は、本人と高齢の主人しかいないので、慣れたお顔のヘルパーさんで、調子の良し悪しが分かって下さるので、安心してしています。調子の良さそうな日は、身の回りの事をしながら季節のお話をして下さったり、明るいニュース、楽しい話をして下さいます。調子の悪そうな日は、少しお声掛けして下さり、本人の希望を聞きながら動いて下さる事に大変感謝しております。これから冬になり、本人の調子もどうなる事か少々心配しますが、皆さんの協力、手助けにより何とか頑張りたいと思います。

・大変お世話になっています。どのヘルパーさんもととても良い方で、家にこもりがちな私を社会と繋げて下さって色々お話しもして下さり、そこから得るものも多いです。いつも力をいただいて元気にしていただいています。人が来て下さる事で少し疲れる事もありますが、楽しい時を過ごす事も出来て、見守られ支えられている事を思い感謝しております。皆様に支えられて元気に過ごしたいと思っております。

・いつもいつも感謝の気持ちで一杯です。サービスに来て下さる時間を心待ちにしているのです。老々介護で時にギスギスした時も明るい声を聞くとホッとします。サービスはもちろん精神的なよりどころにもなっています。ありがとうございます。

・来て頂いているヘルパーさんはみなさんよくやってくれます。父のペースに合わせて介助され安心してしています。穏やかに生活できることで認知症も進まずにいるのでは。

・うちの母は精神状態が不安定で、本人の様子に合った対応でないと「帰って！」と怒り、娘の私でも接するのが難しい時があるのですが、ヘルパーさんはその日その日の母の状態に合わせて介助してくれています。気になる所は、その日のうちに私が仕事を終えた時間を見計らって電話して下さり、本当に助かっております。

・私の母は10年以上ヘルパーを頼んでいます。今年100才になりました。ヘルパーさんがとても良くして、母の毎日の体調を私に知らせてくれています。連絡ノートに体調の変化、一日の状態も書いて頂き、2人のヘルパーさんに感謝しています。

・ヘルパーが5人毎日、人が変って来る。せめて1人か2人で一週間を過ごしてほしい。

・ヘルパーさんによって介護の仕方が異なり、受ける方にはどうかなと思うことがあります。又、訪問を忘れられたことがあります。普段介護している自分も障害者のため、いつも来られる人以外の人の介護をしっかりしてほしいと思います。

・担当のヘルパーが決まって同じ人が続くと、調理のメニューが同じ物になってくるので、時々ヘルパーを変えてほしい。

・対人援助は、人によってかなりの差があります。人と人との小さな接点が大きな影響となるので、良い力となるだけではないことも十分に認識して介護支援制度を考えていって欲しいです。とくにヘルパーの質にバラつきがあるので、質の向上に向けての制度認識を今一度確認し、変えていく点を課題として欲しいです。

・事務所の責任者の方は、スタッフさんの細かい言葉づかい、事務処理の上でも一般常識をもっと勉強するように指導していただきたいと思います。不快な思いをさせないでいただきたい。

・時間外の対応が留守番電話のみで、急を要する時に連絡が取れずに困ったことがありました。

・時間が少し足りない時が有ります。風呂の掃除をして頂き、食事の何かを作って頂くと時間がなくなります。私はいつもヘルパーさんが来られる前に鍋を洗っておいたり、すごく疲れるのですが、そういう準備をしておかないと食べる物も前日から用意をしておかないと時間が足りない様に成ります。ヘルパーさんに来て頂くのは良いのですが、自分もすごく疲れます。もう少し時間があればなーと思います。それでも来て頂かないよりは助かっています。

・一人暮らしの為、不安でいっぱいです。どうしたらいいのか心配です。色々相談にのって頂きたい。時間に制限があり、難しいですね。先の事が心配です。

・いつもいつも本当にお世話になっております。介護に入って下さるヘルパーさんを信頼しておまかせできることが、家族としては一番ありがたいことです。「どうすればよりよいか」ということをいつも考えて下さっていると思います。事業所内での教育もしっかりされていて、新しい方もしっかり育てていると感じます。思いがけないアクシデントが起こった時も機転を利かせた対応をして下さったり。いろいろなことにも冷静に対応して下さいます。何より皆さん心が優しく対応が温かいので、うれしいです。時折、お目にかかる介護者のことを気遣って下さり、心が救われます。良い事業所とめぐりあえたと感謝しています

・たまにキャンセルの電話をしたが、ヘルパーさんに連絡届いてなくて来られた事があった。

・不満はほとんどありませんが、強いて挙げるとすると…。予定時間よりもあまり早く来て下さるとのんびり屋の家族なので、受け入れ側の用意ができていないので、お

待たせしちゃう事になって申し訳ないので、せめて数分前くらいで…。本人に触れてケアして下さる時は、腕時計を外して下さると当たっても痛くないかなと思います。雨の日も風の日も、とても暑い日や寒い日にも、笑顔で訪問して下さり、家族のやり方を尊重して下さりながら、利用者本人の事も気遣って優しくケアして下さっていることに、感謝しています。本人の体調の良し悪しを共に喜んで下さったり、心配して下さったり、同情心あふれるヘルパーの皆さんに感謝しています。

- ・時間が短くなったのが残念です。

- ・サービス内容について不満や苦情を申し出た時に事業者の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれるかについて、感謝しています。

- ・ヘルパーステーションでは、従業員ヘルパーさんの教育を充分行ってもらいたいものだ。

- ・相身互いの心掛けで、健康が下り坂と加齢で、ますます動き難くなるので、運動できるようにお願いしたい。

- ・年末年始、夜間（深夜）のヘルパーさんが増えたらいいなとユーザー側は、勝手な都合ばかり考えてしまいます。働く方の健康も大切。精神的、時間的余裕を持って仕事に望んでいただけたらと思います。

- ・今まで色々細かいことを知りませんでした。ヘルパーさんが入って頂いてから色々教えて頂いて分かる様になりました。ありがとうございます。本人も転倒があって初めて知りました。良かったです。やはり色々勉強することです。事業所が変わることでもっと知るようになります。又何かと知るようになります。すこしずつ教えて下さい、頼みます。

- ・ヘルパーさん、片隅のコードとか小さい物をどけて掃除をして欲しいです。膝が悪いので屈めません。年齢が増し、重い物は少し無理を感じています。

- ・名古屋市介護サービス事業はとても有難い制度です。利用することでスタッフの皆さんのご親切やサービス等、又、利用者にとって、賑やかな一時を楽しむことができますので、とても嬉しく思っています。自宅にどうしても引き籠もりがちになりますが、来訪もして下さって健康維持にも役立ち気持ちも明るくなります。これからも利用したいと思います。

- ・家族や本人のおかれている状況を考えてケアにあたっただいただいているところを感謝します。身だしなみ、言葉使い等の態度が大変すばらしくケアを受ける者として、

気持ち良く受けられます。ケアの技術に関しても高く、安心してケアが受けられます。  
介護のプロとしての意識も高く、責任感を持ったケアを受けられることが出来ました。  
・今のところ何も不満はありません。このままで宜しくお願ひしたいと思っています。