

< 訪問介護 >

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）

・いつもお世話様になり感謝致しております。天井と庭ばかり眺めています身にとっては訪問していただき、丁寧にやさしく対応していただき、胸の熱くなる思いです。今後ともお世話になると思いますので、宜しくお願い致します。

・掃除をしに来てくれます。やる事はやってくれますが余りありきたりの掃除ではいやになります。例えば敷居のすみの方までちりをはらって頂きたいと思う。出ているところだけでしたら私にも出来る。そのような所が腰が曲れないのでやって頂きたいと願うけど掃除係でないといわれガッカリです。私の云いすぎでしょうか？

・毎月の請求書到着が遅すぎる。銀行口座引き落としの方が早い。サービスケア伝票と請求書内容の照合を検査する時間がない。月が変われば早々に郵送して欲しい。

・一度要望を出したことが正されたが日にちが経つと元の状態に戻ってしまっ
て居ます。お願いしたことは守っていただきたいと思います。インターホンあるいは「挨拶」をして入室をして欲しい。

・私は平成18年春から担当のヘルパーさんは、変わりません。とても満足のある関係が出来楽しい介護を受けております。年代の差でわからないところは、教え合い心を通じ合って毎日楽しいです。その為には日数もかかります。だから同じヘルパーさんに来てもらいたいと思います。

・ヘルパーさんのお人柄が大変良くて、ご来宅されるのを楽しみにしています。お料理が上手い。本当に有難く感謝しています。

・こちらの事業所には約2年半御世話になり、とても感謝しています。両親揃って利用させて頂いておりましたが、それぞれの性格を把握して下さって、両人の負担にならないよう細かく気を配って頂いております。気になる事は、この2年半でケアマネージャーさんが4人替わり、ヘルパーさんも3人目になります。事業所が閉鎖されたり、人員整理されたりとご本人の意志ではない理由で

変更になるようで、とても残念に思います。もう少し現場で活動されていらっしゃる方々の身になって、システムなど見直して頂ければと思います。手続きの煩雑さと、書類の多さにも、ひと工夫して頂ければと切に願います。

・別居しておりますので、私の気がつかない事、又、その日の状態等、少しでも変化がありますと必ず連絡していただけますので安心しております。これからも宜しくお願い致します。

・とても助かっています。ヘルパーさんと一緒に掃除する時、お話ししながらするのが楽しいです。

・急な用事で家族が出来ない時、ヘルパーがいつぱいで（木曜日はダメ、土曜日はダメ日曜日はダメ、夜10:00はダメ）家族が困った時に助けてくれるのがヘルパーさんではないのですか・・・。

・訪問している家庭の内情を他の人に話している事を耳にした。今、個人情報が一番問題になっているのにいかがかと思えます。

・私の話をきちんと聞いてくださいます。いい気分転換させてもらっています。食事のアドバイスもして下さり助かります。

・介護状態に応じて対応の出来るヘルパーさんを育てて頂きたいです。ヘルパーさんご自身は経験が少ない場合、会社側は教育をなされているか疑問を持ちます。私共はヘルパー事業所を3ヶ所変えましたが、これは3社とも言えます。会社側の言い分（都合）だけでヘルパーさんを割り振って、お世話になる私共の希望が追いつかないようです。身動き一つ出来ない者の事を良く考えて対応して頂ければうれしく思います。自分たちだけでは生活できませんのでヘルパーさん方に助けてもらわなければ働けないので要望はあれど、ただ、自分が動けなかった場合どう感じるか、こんな時はどう思うか、こんな時はどうして欲しいと思うかと、自分だったら・・・と自分に置き換えて考えて、サービスして頂ければと思います。よろしく申し上げます。

・お世話になってから1年と少しが過ぎました。体が不自由な主人にヘルパーさんが一生懸命対応されている様子に感謝しています。初めは慣れていなくて戸惑うこともありましたが人との交わり方に色々あり、お互い気心を知れる事が大切だとの認識が大事だと近頃は思うようになりこの制度の大変さと大事さ

を痛感しています。

- ・ 利用者の声を真面目に汲取ってくれる。
- ・ 年をとる毎に何をすることも体にこたえます。でも介護でヘルパーさんにお世話頂き本当に助かっています。何かと気を使って下さり、若い方達から元気を頂き訪問して下さる日が楽しみです。体調が悪いと外出する事もめったにないので、外からの新しい風を持って来て下さるのが待遠しく待っております。ありがとうございます。
- ・ ヘルパーさんが数名きてくださるが人によってうまく出来る人、出来ない人の差が大きい感じがする。全体的にはOK。
- ・ 何人かヘルパーが入っているが色々な物の位置をかえられると困る事がある。
(探す時に困る)
- ・ 家への出入りを近所へ目立たない様に気を使って頂いて感謝して居ります。無口な私ですが、何かとお話して頂いてお心づくしの程いつも有りがたいと思っております。
- ・ 個人的にヘルパーを選べない事や仕事の事で制約がある。例えば独居の場合に階段は掃除しなくてよいとか外圍（屋敷内）はやるなと言う様に言われると埃が一杯溜まってしまうからこわい階段でも自分でやらなければいけない。もっと柔軟に対応して欲しい。
- ・ ひとり暮らしの者にとってヘルパーさんの訪問がとても楽しみとなっており、いずれ私もひとり暮らしとなった時、やはり母と同じ様にヘルパーさんの力を借りて生きて行けたら安心と思います。
- ・ 老人は、子供とは違うので、子供に対応するような言葉使いはなるべく避けてほしい。お体大丈夫ですかとの言葉より、今日もお元気そうでと言葉をかけて頂きたい。
- ・ 年末年始、ヘルパーの対応をしてほしい。
- ・ 料理の際賞味期限を良く見てムダにならないように期限内で消化処理しても

raitai.ヘルパーさんが毎日変わるのですが、料理（おかず）にももう少しメニューの変化がほしい。同じ物（おかず）が多い様に見受けられる。

・人によって時間より早く帰る人がいます。時間を守って頂きたい。

・時々、同じ人ではなく変わって見える時があります。性格もあります。本人の為だと思ってこうなさい！ああしなさい！と押し付けがましく言われます。第三者が聞いていると本人も努力しているのに余り言わなくてもいいと思います。健康な人ではないのでもう少し柔らかく言って欲しいです。

・以前は（今年の7月まで）〇〇区内の事業所を使っていましたが対応（ヘルパー）が悪くヘルパーの質も良くなく利用者本人の体調、介護者の要望等に対する対応も良くなかった。サービス記録などもノートに記入のみで本人の体調、状況などはなにも書かれておらずどのような様子なのかわからなかった。別の事業所にかえました。現事業所には満足しています。本人の様子などこまかく記入してあり伝票を読むだけでその時の状況がわかりありがたいです。

・サービス内容には満足しておりますが担当のヘルパーさんの入れ替わりが激しく気心が知れた頃に別の方へ変わるのが残念に思います。大変な職種でしょうがヘルパーの皆様が長く働ける環境作りも大切かと思えます。

・具体的に申しますが、お掃除の時等黙って見ていると、1枚の雑巾にて上下なく床等1度も洗い絞りがなく終わります。何も言わないでいますが、どの様な指導をされてるのかと思われ。お風呂の介護も全く背中だけで・・・タオルに石鹸を付けて「洗って下さい」と言うと、それだけで背中にシャワーをかけるとか等々全くなし。私は現在色々出来ませんので、何事も有難うございませと居りますが・・・他の方の時は、とても何かと気を使って下さいます。とても感謝しております。気のつかない人はある一部です。指導の程よろしく願います。

・現在2名の方にお風呂支援をお願いしていますが、お二人ともしっかりとした技術と経験が豊富で、本当に助かっています。どの様な状況にも対応される力量に感謝しています。怯まない心にも見習うべき所大と私も含め家族で”拍手”と思っています。

・突然の発熱や不調の時は人手が無くてお願い出来ない事もあります。病気は

急になるものです。それらの時はお願い出来ないのは残念です。何もなりません。病院は予約制でも時間は大分ずれて来ます。待機時間の実費はとても痛いんです。病院代よりずっとお高くつきます。何とかありませんか。国や県や市はもっと考えて下さい。

・台風接近の折、電話をいただき、植木鉢などの片付けに伺いましょうかと、親切に電話をかけて下さったこと、ひとり暮らしの私には、大変嬉しく存じました。

・ケアマネージャー、ケアヘルパー、ホームヘルパーの3者がよく連絡を取り合い適切に対応して頂き満足しています。ただ、最高責任者（事業所長）の存在がユーザーにとって希薄な感じがします。もっと存在をアピールするためにもユーザーとの対話のチャンスを持ってほしいと思います。

・サービスの内容について身体の状態はいつも一定とは限らず突然の異常がおきた場合、定められた期日外の時は1人で対応せざるを得ない、こういう時はずっと不安ですがいろいろの制約がありそうで心のこもったサービスは無理なようで、事業所やサービスの方達がお気の毒と思います。もう少し弾力のある介護サービスの内容にしてほしいです。とても難しいことですね。でもいつも感謝の心で利用させていただいています。

・ガラス窓の掃除等もう少し許される範囲を広げてほしい。

・何時も大変御世話になりまして有難う御座います。大変感謝をしています。ヘルパーの方も大変親切で色々なマナーもよく勉強をして来て見えるので喜んでおります。一人で生活しているので少しの親切が心に沁みて嬉しく思います。色々おまかせしているので為になる事は、是非進んで行って下さると良いと思います。なるべく自分の事は自分で出来る様に努力しますので宜敷く御願致します。今後共御指導御願ひ申し上げます。

・御世話になって居ります。私共老人は耳目等弱り、元気そうでも苦しみは持っていると考えます。故に四角四面の規則で、あれは駄目これも駄目では箱の内でお世話になっているみたいです。心も淋しく独りぼっちで話合があればすぐ最後の話になってしまいます。故に規則、規則でなくもう少し柔らかくなって欲しいと思うときもあります。失礼な言葉ですけど自分が出来ないから御願ひするのです。若い時の様に頭も廻りません。すぐ忘れ症なんです。地下鉄を

上るのも降りるのも大変なんです。ですから規則ばかりでしばらないで、ゴム紐で縛って頂きたいと思っています。（他の）皆さんも一生懸命若い人に遠慮しながら生活なさっていると思っています。自分の身の回りでも一人へり、2人たおれたりして淋しいときを過ごしています。いろいろ愚痴を並べましたが最後にはありがたいの気持ちで幸福に暮らせて頂いて居ります。前文はあったらいいあの思いですが、それを書かせて頂きました。ごめんなさい・・・私は好きな方に考えなおして幸福に日を送らせて頂いています。ご心配なくこれから宜しくお願い致します。

・在宅の介護を始めて不安でいっぱいでしたが、最初にヘルパーさんが来て下さって相談にのって頂きながらでしたので、とても幸いでした。休職して介護を始めて今は復帰しましたが、信頼できるヘルパーさんがついてくださるのでとても心強いです。プロからの適切なアドバイスが受けられるのも嬉しいです。又、母が入院しましたら心配してお見舞いに来てくださったり、お誕生日のお祝いを頂いたり、血の通ったあたたかいサービスに感謝しています。

・サービス実施記録に確認印を押すのですが、内容について確認をその都度したい。（お互いの信頼関係を築く為）

・サービス提供者は、利用者の立場になって援助して下さい。援助の得意、不得意分野がみられ、慣れもあり得意の援助で時間が費やされてしまいます。例えば、調理好きな人は、利用者が完食できない量を作る。買い物援助では、冷蔵庫のチェックができていないので、食品が重なる。などです。それと、後片付けですが、毎回使うガスレンジ、電子レンジ、簡単でいいので、拭いて下さい。お願いします。

・介護全般に疑問があります。他人の生活を支援するのですから、無理もありますが、あまりにも基本どおりです。むしろ、基本をやっていれば良いとさえ思われます。個人の生活はそれぞれで、最小公倍数的基本+応用をしてもらわないと介護になりません。ささいな事でもできない事は個人個人いろいろちがいます。できる人からは、できない事がわかりません。介護の元、基準、法律的な所から障害者を参加させて取り組んでもらいたいと思います。時間等の制限があり、支援も急いで行動しなくてはならず、ヘルパー個人の能力差も目立ちます。もっと介護従事者の報酬を高め、質の良い人材がえられるよう運動して下さい。そのための協力は惜しみませんから行って下さい。

・別の人が代わると掃除する所が違うので、引継ぎをきちんとしてほしい。こうしてとかああしてとか私はよう言えない。

・介護ヘルパーさんにはいつもお世話になっています。高齢の父とお婆の二人暮らしですので、ありがたいと思っています。サービスやケアの提供はだいたい同じレベルなのですが、やはり人によって気配りなどが違うようで当事者の父には、お気に入りの人、そうでない人がいるようです。BED上の生活の父には、ラジオや新聞などが情報の入手手段ですが、玄関から朝刊を持っていくこともしてくれない（これは計画の中には入っていないと言われればそれまでですが・・・）方もいて・・・。対象者の生活面を考えて下されば、来訪の時一緒に持って行って下さるだけでいいのに・・・と。そんな細かな心のいきちがいは時折ありますが、なかなか家族は声に出せません。「見てもらっている」という負い目がありますので。標準化することも必要でしょうが、個別に何が必要かを判断し、実践していくことも大切なのではないかと思います。難しいでしょうか・・・

・大変、感謝しています。調理も病状に応じて薄味ですがおいしく満足しています。手際よく時間内を十分に動いていただき申し訳ないくらいです。皆様お体大切に今後も宜しく願います。

・現在のサービスに大変満足しております。やはり、ヘルパーの方のレベル（思いやり、行動、言葉使い等）の高さに驚いており、家族では接し方など、どうしていいものか悩んでいる事もしばしばでしたが、ヘルパーさんの訪問介護を待ちわびている父の姿によろこばしく感じます。今後も、宜しく願います。

・ヘルパーさんが自宅へ入ってくる時に、多分本人のくせだと思いますが、大きな声であいさつせず中をのぞきこむようにしながらそっと入ってくる人がいます（門から玄関まで）。もちろん家の中へ入ってくる時は、あいさつをされるのですが、できればもう少し明るく堂々と「失礼します」とか「こんにちは」とか言いながら来てほしいと思います。全ての方ではなく、中にはそういう人もいるということです。大して気にしているわけではありませんが、良い機会なので変えてほしいと思って書きました。

・いつも助けて頂いて有難うございます。この頃足腰もだいぶしっかりしてきました。とてもうれしいです。但し、背が低くなりますので高い所が困難です。色々助けて頂いているお陰で姪が来ますとお婆さんところこの頃綺麗になって

いるので、ほめ言葉をもらっております。こちら嬉しいですね。これからも、わがままな私ですがどうぞよろしくお願いします。

・若年痴呆の母をお願いしています。まだ若く、健康で元気なので週一回、ヘルパーさんにお手伝いして頂きながら調理をしています。その効果がとても良く、笑顔を取り戻してくれました。母のリハビリに協力して頂き、ヘルパーさんには通常の業務よりお手数をおかけする事となりますが、とても感謝しております。まだ先が長い母の人生、少しでも楽しく過ごせるよう、今後ともご協力お願い申し上げます。

・いつも決まったヘルパーさんが来て下さると、要領もわかっていてスムーズにやっていただけますが時々、代理の方が来られるとつい、不満な気持ちを持つことがあります。いづれにしても弱って何もできなくなった者を助けてくださるのですから大いに感謝し有難く思っております。

・事業所を利用する様になって6年目になりますが親身になって何事にも努力して下さるので感謝で一杯です。今2人の方が交互に来て下さいますがどちらも甲乙つけがたく事業所の教育の良さを痛感し当方年を重ねる毎に感謝感謝の気持ちで一杯です。今後共よろしくお願い申し上げます。

・家族です。週2日来て頂いています。すごく気をつく人とダメな人との差が大きすぎます。

・介護の苦勞の割には給与が少ない様ですが介護を受ける側から見れば気の毒に思います。業界全体で政府に交渉してヘルパーさんの収入増になる様、難しいでしょうが御協力を願いたいと思っております。

・時々、日曜日、祝日をお願いする事がありますが、引き受けてやってもらっています。とても有難いです。

・（昨年5月他界）主人は他人が家の中へ入るのを嫌がっておりましたので私が掃除が出来なくて家中お祭りの綿菓子みたいな大きなホコリ、ゴミまみれで数年過ぎましたが今年になってやっと毎週お掃除して頂き人間らしい毎日を過ごすことが出来有難うございます。毎週来て下さる方がひまわりのように明るく話をしていると私の心もさわやかになり本当に有難いと感謝の毎日です。このまま85才迄生きたいと思っております。未だ色々整理しなければならぬ

事が沢山ありますので死後皆様に御迷惑をかけないように家中片付け仕事で忙しいです。要支援が無くならない事を祈っております。

・事業所は満足度の高い所とこんな所では介護される側は不幸だと思う所がある。介護には思いやりとやさしさが必要かといって介護者の我がままを全て聞くという事ではないと理解しているのですが。人間としてのレベルに問題ありと思うこと、しばしばあります。

・以前のヘルパーさんのお掃除が行き届かないと思っていたことがあったが今はない。以前のサービス提供責任者はよく訪問してくれたが、今はほとんどない。

・主人が亡くなりましてから20年余りになりますが介護サービスがどんなに有難かったか何時も感謝しています。ヘルパーさんに助けてもらえなかったら一人では生活出来ませんでした。心から御礼を申し上げます。ほんとうによろこんで居ります。

・ 1、第一線で働くヘルパーさんに対する賃金が低い様に思う。 2、介護保険のルールが適用される病人の現状にマッチしていない面がある様に感ずる。

・スタートの頃には、風邪が完治しないヘルパーさんが来られて困ったこともありました。その時はすぐにケアマネージャーの方に伝え、すぐ対応して頂きました。今はそういうことはなく、安心してお世話になっております。ヘルパーさん達も個性豊かで母もそれぞれの方とご一緒するのを楽しみにしており、その生活が、生々している原動力にもなっていると思います。ありがとうございます。