

< 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）

- ・出勤時間が正確であることに感心します。
- ・現在事業所、ケアマネージャー、介護サービス来訪三者とも十分に連絡がとれ、何も申し分無し。有難く感謝しています。
- ・毎回一人なので、ヘルパーさんが来て下さると楽しく、色々お話ができます。一人の時は一日誰とも話をしないことがよくあります。先日転倒し、右手が使えなくなった時も、担当の方がすぐケアマネージャーの方に連絡して下さい、ヘルパーさんの来る日を増やしていただけました。急に料理等ができなくなってしまったので、大変助かりました。一人暮らしだと頼る人もいないので、ヘルパーの制度は助かります。
- ・ヘルパーさんの御人柄に感心、感謝しております。まだお願いの必要にかられておりませんが、今後老夫婦でもっと大変になりました時には、早朝、夜間、日曜、祭日等お願い出来ます様対応して下さいたら、どんなにか安心出来ます事かと思っているこの頃です。色々ありがたく厚くお礼申し上げます。
- ・介護保険ではなかなか難しいサービスがあるため、理解するのが大変ですが、ヘルパーさんが来てくれることを心待ちにしています。沢山話ができうれしいです。
- ・介護はするのもしされるのも心のつながりが大切です。感謝の気持ちを大切にしたいと思います。
- ・ヘルパー様のお仕事は本当に大変です。そのお陰で家族が自分の人生も大切にしつつ生きてゆくことができます。身内の者の人生に寄り添い、親の人生の終末に寄り添い、生きてゆくことができます。もっとヘルパー様や訪看様等、介護サービスにかかわる方の給料が上がるように、税金の遣り繰りをおねがいします。ありがとう。感謝です。
- ・何時もお世話になっています。週2回のヘルパーさんとの会話も楽しみにし

ています。体調の事も気遣かって下さり何かとお世話になっています。突然のお願いも気持ち良く受けて下さり喜んでます。本当にこの制度ができ、助かっています。今、介護料金の値上げ、制度の変更等と話題になっていますが、支援の質が落ちないように願っています。

- ・通院介護をお願いしたいと思うと手続きがいろいろ複雑なので、臨機応変に出来る様にして頂けたらと思います。

- ・ヘルパーさんの中には、介護人やその家庭の事柄を気軽に口外する人がいる。本人もヘルパーに話した事柄が外部の人に知られていると大変不快に思う。

- ・現在来て下さっているヘルパーさんはとても気遣いのできる良い方なので、未永くお願いしたいと思っております。とても感謝しております。

- ・身体が思う様に動けないから訪問介護を頼んでいるのに「あれもだめこれもだめ」が多すぎる事。一考を望む。

- ・訪問介護で掃除をして頂いていますが、その範囲がわかりません。掃除の内容、範囲の基準を知りたいです。

- ・民生委員の方のお勧め、病院の先生のお話やお勧めにより、あまり研究準備も無くお願いして早3年余りになります。いつも有難うございます。要支援から要介護まであり、色々複雑な条件を有する事もやっと理解するようになりまし。ヘルパーさんとも色々話が出来る様になり、あまり大きなお願いをする事はありますが、時間内は細かい所までお願い致しております。ヘルパーさんもそこは無理とか駄目とかはつきりおっしゃって頂いておりますので、心得も理解致す様になり、今の所スムーズにいております。私的な事ですが、曜日を変更したい時、なかなか変更日を言い出すことが出来ない事くらいです。急に病院の時間変更等有り、総括の方は「遠慮なく」とおっしゃって頂いておりますが、なかなか言いにくく、我儘を言っている様に心苦しく感じている今日この頃です。勝手ばかり書き並べましたがやはり、ヘルパーさんにお手伝いして頂いて有り難く感謝いたしております。今後ともよろしくお願い申し上げます。

- ・介護を受けるようになって4年近くになりますが、変わらぬサービスで大変満足です。相談にも的確に答えて下さって大変信頼しています。今後、状態（身

体的・精神的)が変化する事があっても、適切な対応を下されるものと安心してしています。私のように1人で、そして老老介護をしている者には大変ありがたい、又安心してお任せ出来ています。世間一般には、事業所に対する不満も諸々あると聞きますが、まったく不満等なく、逆に私どもは「運が良かった」のかなと思い感謝しています。

・掃除のやりかたでも人によっては大分違う。見える所だけ清掃する人もいる。もう少し気配りしてもらいたい事があります。

・来てくれると「元気でしたか?」「変わりないですか?」とやさしく声を掛けて心配してくれます。休みなく来てもらい有りがたいです。

・私はもう4年半も同じ事業所で、同じヘルパーさんにお世話様になっております。この4年半玄関へ入られる時にヘルパーさんは必ず「こんにちは、お願い致します」と云って入られます。私が云う言葉で申し訳ないと思います。そして座って1週間の生活状態を聞いて下さり、それから掃除を始められるのです。帰られる折も「今週も寒くなると云っているので風邪に気をつけて下さいね」と、本当にうれしい言葉です。1週間待ち遠しいです。これから寒くなると手にあかぎれができて、つらくて痛いのに一生懸命次から次のお仕事本当に申し訳なく有難いと感謝しております。色々お世話を有難うございます。

・時々感じることですが、ヘルパーさんやケアマネージャーさんは自分では何も出来ない人に接する機会が多い為か、私の様に要支援2で自分では”病人らしくしないで元気そうに生活しよう”とガンバッテいる人にまで、変に赤ちゃん言葉のような話かけをされると気が滅入ります。相手によって考えて話しかけてほしい。病人であることを押しつけないでほしい。

・いつも親切に対応して頂いて感謝しています。サービス利用中などの気配り、マナーは人生を経験してきた50代のヘルパーさんがすばらしいと思います。若い人には欠けている部分なので今後の育成にもつなげて行ってほしいです。

・個々のヘルパーさんのスキルが異なるので、基本的介護スキルについては研修等が必要ではないかと思えます。

・美味しいご飯をありがとう。これからも宜しく。

・ヘルパーさんの助けがなければ、生活できない日々を送っていますので、とても助かっています。欲を言えば年末年始に6日間もお休みされるのはどうかと思います。そういう時こそ利用が必要だと考えるからです。これからもよろしく願います。

・遅刻だけはしないでほしいと思っています。

・介護サービスが始まって年月が浅いので、まだこれから向上していくことを期待しています。介護という仕事は家事全般に亘って要求される部分があるかと思えます。どなたでも出来る仕事だとは思いません。本当に感謝しています。やはり若い方ですと、家事の経験が未熟なこともあり、戸惑っておられるようです。難しいとは思いますが、ヘルパーさんの質の向上を願いたいと思います。

・依頼できない項目を最初に教えて欲しい。

・食事作りについて、何かいい方法がないものかといつも思案しています。食材を冷蔵庫に入れておいても、ヘルパーさんが毎日入れ替わり、うまく使ってもらえません。食事作りの上手な人をもっと指導して頂きたいです。

・介護をしていただく時に声を掛けながらしていただき、病人もととてもリラックスした様子で、自分が声を出して話が出来ない分うれしそうな顔をしているのを見ますと、家族としてもうれしいです。感謝です。

・本人がいやな感じを受けていないので良いと思います。話し相手にもなってもらっているのも本人も気持ちも落ちついていきます。これから冬になって落葉掃きが大変なので手伝ってもらいたいのですが、外のことはできないと言われたので、それが少し困ります。

・全く知らない方に初めて家の中の用をして頂くことが少々気になりましたが、来て下さった方がとても感じがよく、安心してお任せしています。信頼出来るお人柄の方が来て下さる事は何より嬉しくありがたいことです。人間関係は相性という問題もあるので気持ちよくお付き合い出来る方にめぐり合えるのは、大変幸せなことだと感謝しています。年齢が加わるにつれ、依頼も増すと思われませんが、よく話し合いながらおまかせ出来れば幸いです。

・ヘルパーさんの医療行為の範囲を設け広げて欲しい。ヘルパーさん自身の研

修を増やす制度等、新しい情報を把握して利用者へ提供して欲しい。ヘルパーさんの質、知識の平均化。どなたになってもある一定の介護を希望します。

・事業所の係員の人の異動で不安定な時が多いと思う。引継ぎや連絡を今少し早くして欲しい。今のヘルパーは長い年月来宅して貰っているので、安心して任せる事が出来る。事業所の都合によるヘルパーの変更は困る。介護を受けている私方にも随分と我儘が有ると思う。気付かれた点は連絡して欲しい。現在のヘルパーさんには心から感謝しています。申し分なしと思います。

・仕事の指示は云いにくいものですので、社員の教育はセンターにて研修をして頂けると人間関係がスムーズになると思います。

・掃除の仕方を教育して下さい。

・毎週ヘルパーさんと訪看さんに来ていただいています。ヘルパーさんは本当に良い方ばかりで心から感謝しています。現在の我が家はヘルパーさんがあって成り立っている家庭です。末期癌の主人と骨折を繰り返す私と癌を煩った娘との老老弱の家族は、助けなしでは生活出来ない状態です。訪問介護サービスの有り難さを身に染みて感じています。主人は病院の白い壁に囲まれて、家族から離れて過ごすのはイヤだと言って、最後まで家庭で見てほしいと言っております。出来るかどうかわかりませんが、何とかして主人の希望を叶えてあげたいと願っています。それにはヘルパーさん訪看さんに助けていただかないと出来ません。家族との語らいの仲で平安を与えられ、病のつらさにも耐え、天国に行けたら、そんな幸せなことはありません。これからもよろしく願い申し上げます。

・どうしても私共の都合で時間など変更する場合は有り、大変申し訳なく思っています。現在の介護に対する現状を、国県市があまり理解していないと思う。それによってどこの事業所もスタッフ不足ではないでしょうか。ぜひ団体に公に対して意見を申し出て下さい。その他良くして頂いて居り、不満は有りません。

・最近ヘルパーさんが要介護5で、自分で立ち上がることが不可能な姉に、ベッドから移動するとき「ハイ頑張って」と言いました。カッコ良い言葉ですが、姉にとっては不可能なことを口にする無神経さにびっくりしました。利用者の状態をよく把握して下さい。

・老後をきれいに過ごさせて頂き、若い方々の情熱がうれしいし感謝しています。国も介護がどんなに大変になるか、老人がどれだけ助けられているか、若い方々が働きやすい環境を作って欲しい。

・7年近くお世話になっておりますが、体調に応じたケアをして下さいます。骨折を2回しましたが、ショートステイの送り出しや通院などは、階段をおんぶにて、ケアをして下さって大変助かりました。又認知症が少しずつ進んできていますが、その日の体調に合わせて、介護して下さっております。感謝しております。

・ケアマネージャーさんとヘルパーさんとはよく連絡（口頭）がとれて上手くいっていると思う。事業所のサービス提供責任者が誰なのか判らない。事業所に電話しても受付けてくれる方の態度が悪く、話したくなくなる。変更の申し出は事業所に言っても、ヘルパーさんに伝わっていない事がよくあり、ケアマネさん、事業所に電話+ヘルパーさんに口頭で伝えなければならず、ちょっとおかしいのでは？と思う。

・介護者の若い人達の多くは食事を作ることが出来ない人が多い。仕事のやり方がだめ。無駄な時間が多すぎる。仕事が良く出来る人、出来ない人が同じ金額ではおかしいね。

・契約やサービス内容のやって頂ける限度が良く解らない。

・いつもヘルパーさんには大変お世話になってとても助かります。もう少し練習してほしい人も時々見られますが・・・。またサービスしすぎる人もみられます。少しでも本人の為のケアが必要です。私共は本人の自立を目指しています。全面的な手助けではなく本人が出来る事は本人に、その事は毎日来てくださるヘルパーさんがよく知ってみえますのでよくお聞きになって来て下さると大変助かります。

・毎日欠かさず朝昼晩3回の経管栄養も非常に神経を擦り減らす仕事です。ヘルパーさんにもそれを手伝ってもらえるようヘルパーさんの正式な資格を付与して欲しいと思います。

・介護される人の気持ちにどこまで寄りそって話をしたりできるか、本人がど

んなことを求めているのか、すり合わせるのが難しい。

・私はこの7月より週2回利用させて頂いておりますが、非常に段取り良く行って下さいますので現状で十分でございます。私もリハビリを兼ね、出来る事はヘルパーさんを頼らず一緒に行っております。来てくださる日を楽しみに待っております。4ヶ月経過しましたが、100点満点を差し上げたく思っております。

・家庭の事情により年老いた母が独居で生活しています。持病があったり認知症だったり、情緒不安定になることが多く家族も案じております。そんな時ヘルパーさんの対応一つでとても助けられることが多々あり、安心してお任せできると信頼しています。親族だったりご近所の方だったり、年老いた母を事情により独居にしている事に対しての後ろめたさを感じつつ、自責の念にかられることもしばしばです。これからも出来る限り現状維持で穏やかに過ごせるように、ヘルパーさん達のお力が必要であり、家族にとっては有難いことです。これからもよろしく願います。

・できればもう少し親切に、型通りでなく気遣って欲しい。高齢者で男性一人暮らしなので、気の付かないことは色々注意し教えて欲しい。

・祝祭日にも年末にも来て下さって助かります。二人人来て下さっていますが、二人ともいい方です。私は何もしないでお任せしています。一人の方は時間きっかりに帰られますが、もう一人の方は少し遅くなってもきちんと仕事をして帰られます。どちらかと言えばあの曜日に見える方が好きです。

・最初の事業所を変更した時、何回も家へ来て丁寧に対応して下さいまして大変嬉しかったです。

・利用者や家族の側になってくれるヘルパーさんが多いので家族としては安心する。(ヘルパーさんが来るとホッとする)責任者の方が月一回位ヘルパーさんとして介護をしてくれるのはすごく嬉しい。(現場任せにしていない)

・細かなことや面倒なお願いにも対応して頂いて大変ありがたく思います。数名の方が担当して下さいるので、皆さんにお会いできませんが、連絡ノートで申し送りをして下さっているのでわかりやすくなっています。薬の変更等の際、連絡がうまくいかないこともありましたが、調整役の方を通す、という

ことで統一されてからは、問題なくして頂いています。

・ヘルパーの仕事は気配りが多くて気疲れが多いと思う。これを顔に出さずに手早く仕事を片付ける事は容易な事ではないと察しています。健康に注意して続けてくださいと思います。ヘルパーの気付いたことは遠慮なく話してください。明るい毎日を送れるようにヘルパーの助力を希望しています。

・お風呂の介助が丁寧で有難い。上手。あと5分あるのでこれだけやっておきますという人と、もう5分しかないのでこれでやめておきますという人といま

・現在も独居生活をしており、娘である私が毎日自宅に寄り、体調等を気にしています。介護保険でヘルパーさんに来て貰い自宅の掃除を依頼し、介護者の立場からも助けられています。本人にとっても第三者との会話が出来る事、また来て貰う事でヘルパーさんと一緒に体を動かす事ができるのが良い事だと思います。可能な限り、独居生活が続けられるよう願っています。

・今まで家族でやってきた事がヘルパーさんに入っていただくようになってから、負担が軽くなりました。これからもいろいろな問題が起きた時に対処の仕方なども相談していけることを望みます。