

## <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？

・母の身勝手に失礼な言動を受け入れ、笑顔で明るく対応して下さい、また母の目線に合わせた声掛けや支援が行き届き、在宅での自立した生活の支えとなって下さっている現状に十分満足しています。

・にこやかに楽しく家族揃って会話して下さい。その時、生活の仕方や何かにつけて話し合ってください。何かあった時は、電話で助けて頂ける安心感で毎週暮しております。

・色々なことに対して、親身になって対応していただいております。言葉づかいも穏やかで、母に話して下さいる時にはゆっくり聞きとりやすい様に話しかけて下さいます。家族に対しても気づかい心配りをして下さるので、本当にありがたく思っております。

・相手を思いやる優しい声をかけて下さいます。笑顔で接して下さいるので母も安心しています。

・作業に適した服装である。清潔でさっぱりとしている。

・身だしなみも整い、言葉づかいもていねい。明るい気持ちになれるよう心を配ってくれる。

・10年同じ人（ヘルパー）に訪問していただいております。いつもきちんとしており、10年経っても全く接し方も馴れ馴れしくなく、素晴らしい態度で対応していただいております。当方の悩みをよく聞いて頂き、提案も充分して頂いております。

・靴下（ソックス）をきちんと変えて、お仕事をして下さいる。身綺麗にして毎回訪問して下さいる。する事が手早い。

・家具の移動など、力を入れる事はすぐしてくれる。

・いつも細かい所にきれいにお掃除して親切で、お料理もきちんと本当に美味しくて完食して喜んでます。

・穏やかな人柄でいつも真面目な仕事ぶりです。笑顔と優しい言葉に癒されます。

・細かいところに気が付いて綺麗にしてくれた。買物も丁寧にきいてくれる→間違いなく買って来てくれる。

・嫌な顔をしないで、対応してもらえる所に好感が持てる。

・来宅時間はいつも約束の5分前。色々おかずが作れるし、味もすごいおいしい。こちらが手伝いたくなる程一生懸命清掃もしてくれます。会話も親切できれいな言葉で話される

・その日の介護者に対して気付いた事を報告してくれる。

・〈好感〉テキパキと動いて時間内に十分のサービスをして頂いています。専門的な知識をもとにアドバイスを下さったりして助かります。活動報告書に細かく状況を残して頂けるので、家族も様子がよく解り助かります。

・言葉づかいが友達感覚で、時には上から目線で言われる事が有る。好感が持てない。責任者に訴えた事が有るが、全く変らない。

・複数の方にヘルパーに入って頂いています。みなさん活動的な、清潔な身なりなのですが、時々少々だらしない服装で来られる方がいて気になります。

・身だしなみ。靴を踏んづけている。

・時間正しく来て下さいます。短時間で素早く掃除てきぱきして頂いています。掃除機のゴミ捨ては部屋の外でしてほしいです。部屋のゴミ袋に入れるのでほこりが飛びちります。

・遅れて来た時があったが、書類上はいつもの時間を記入していた。形ばかりの記入と思えた。ヘルパーの体調が悪く、仕事（掃除のために荷物を上げ下ろしすること）が出来ないことがあり、それは仕方ないと納得しましたが・・・もっと元気な人をよこして欲しい。

・社内教育が出来ていない。個人プレーが多い。

・とても掃除が雑なヘルパーがいます。感じ悪いです。

・手際よくお掃除して下さいます。こちらがお聞きする事に対して快くお話して下さいます。

・仕事の時とそうでない時の笑顔とか「何かお手伝いはないですか」という態度が同じ優しさに満ちている。といった時、好感がもてます。

- ・体の具合が悪い時等、親身になって話を聞いてくれます。
- ・話しを合わせて一緒に笑ってくれる事。（大変な時期もあったけれど、今は心にゆとりができています）
- ・本人が不安にならないように声かけ、誘導を上手にして下さっています。
- ・きつい事を言われる事がある。
- ・いつもとても明るく訪問して下さい、その日がとても楽しみに待っています。ヘルパーさんから頂くエネルギーは私の力となり、明日へのよろこび、生きがいにつながります！
- ・性格も明るく、話しやすく、好感がもてますが、1時間しか時間がないので、お話をしていると時間内に仕事が出来なくなってしまう。
- ・若い方達なのに良く気が付いてやってくれます。
- ・ていねいな言葉づかいで、多少つじつまの合わない話の内容にも否定的な言葉を使わず“そうですね”と話を合わせてくれているので、助かります。
- ・動きやすい服装でわかりやすい制服で好いと思います。時間が忙しい方が多く、慌ただしく帰られるようなので、大丈夫かなと思います。
- ・あいさつをきちんとされ、言葉づかいも丁寧で、相手の目をきちんと見ながら話をしてくれて好感が持てます。エプロンも清潔なものをいつも使用していて、気持ちがいいです。言葉掛けもしっかりして下さい、とても満足しています。
- ・ヘルパーさんを利用するようになってもう5年以上になりますが、何時も時間通りに来てくれること。変更の時は前もって連絡してくれること。いつも明るく対応してくれること。利用者の体調等よく気を付けてくれること等です。
- ・約束時間より前に来てくれて、言葉づかいは丁寧で不快な思いをしたことはありません。精神的にも支えになってくれて落ち込んでいる時は、励ましてくれる。病状が悪くなっていくのが、辛い時も気付かないように接してくれるのは、とても好感が持てます。
- ・要望（希望）申出すると笑顔で即対応して頂けます。これは事業所の管理者による

ヘルパー教育、指導が行き届いていると思います。

- ・ 請求書等疑問にもすぐ回答もあり好感がもてる。
- ・ ご自身の経験談とかが大変参考になる。日頃の生活態度も同意出来て満足である。
- ・ 私の話聞いて下さる。何でも話やすく、慣れるまで気をくばっていたが今では楽しみです。

○問 2 1 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。

- ・ 同じ方が来て下さるので、安心して任せられます。その日の体調に合わせて段取りよく手伝って下さいます。
- ・ 一番大切な事はお互い良い信頼関係を築くこと、そして安心して暮らせることです。
- ・ 利用者が自立した生活ができるよう支援をして頂くことで、本人も家族も、今では安心して生活ができています。ヘルパーさんの対応や記録などから家族も学ぶことが沢山あります。信頼できるヘルパーさんの介護サービスを受けることができ、いつも感謝しています。
- ・ 親身になってこちらの相談にのってくれ、どのような介護をしたらいいかと一緒に考えてくれる。
- ・ 何でも相談出来るし、気が付かない事も適切に手助けして下さり、本当に助けられています。このサービスが無ければやって行けなかったかも知れません。
- ・ 症状変化が激しいが、休日もサービスに対応して頂き本人の状態も安定、家族の負担も軽減できている。サービスの変更も迅速に行って下さり内容も充実している。
- ・ 休日、祝日も関係なくケアしてくれるので良いです。
- ・ 本人の体調(病状)が変化している状況ですので、その病状に合わせたサービスを提供していただくこと、又、親子2人での生活であるため日中は不在のことがほとんどですので、安心して訪問介護が受けれると共に、サービス提供責任者への連絡がとりやすく介護の内容について相談したり、急にサービス時間の変更をケアマネジャーへ申し出ても希望通りにサービスを受けれる様に対応していただき、安心して仕事や用事を済ませることが出来る様にさせていただけること。

・事業所を選ぶ時は、内容把握が困難なので、行き当たりばったりのでしたが、受け続ける時は、受ける事で生活の向上が得られる事がその目的。だから、ヘルパーさんの質が大事。ただ決まった事を時間までするという態度は嫌です。しかし、こうだろう！と押しつけがましい事はもっと嫌。その時、様子をみながら、押し引き、時には背中を押し、時には寄り添い、私たち利用者の苦痛を理解して一緒に歩いてくれる、そんな努力をしてくれているヘルパーさんに巡り合って、感謝しています。でも全ての人がそういう態度ではないので、更なる人間性の向上を得られる研鑽を希望します。

・ケアマネジャー等と連絡がとれ、又ヘルパーの対応が安心感もありとても信頼度が高い事。やさしく対応等してくれて、ていねいな事。

・ケアマネジャーやサービス提供責任者がよく顔を出して下さる。

・今迄知らなかった人に、家に来て頂いて家の事をして頂くと言う事は、どこの家庭でもその家の内情が分かります。口の軽い人では信用出来ません。個人情報を漏らさない事は大切だと思っております。

・介護をされる私達からは全ての生活上に不便な事ばかりです。少しの時間も大切に、今現をどう生きるのか・・・？日々が寂しい思いです。サービスを提供して下さいヘルパーさんには感謝しています。少し苦情を聞いて頂きます。家庭毎に適応して頂いているのですが、私宅の場合は掃除以外には何1つも出来ない方も来ました。例えば風呂、トイレ等は雑巾で床拭き等、何をもって手伝って頂いているのか・・・。掃除機だけで1時間で帰ります。この様な方が2、3人でした。現在はやっと出来る方が来る様になりました。苦情を申しすみませんが、3年間にイヤな思いをしましたので・・・。

・ケアマネさん、サ責さん、ヘルパーさんの変更は利用者に事前に相談して。折角馴れた頃、予告無しで変わる。

・認知症の家族がいると不安なことが多いので、教育されたヘルパーに相談するが、信頼がもてる人だと安心できる。

・介護サービスがあつて私共は助かっています。この先の介護料金の値上げが困ったことだと思ふ。自宅で見れるだけ見ていきたいと思つていますが、私の体力がどこまで続くかと思ふと心配なことです。上の人も時々顔を出してくれて私の愚痴まで聞いてくれます。

・初めて訪問介護をお願いする知人等の話を色々耳にしますが、契約時にサービス内

容など分かりやすく説明してくれる事が一番大事だと思います。小さい字で書かれている書類に目を通し理解する事は老人には少し無理な所があります。優しく言葉で教えて下さると助かります。

・ヘルパーさんが来る事により、家族の負担が軽くなり、主人に優しく接する事が出来るようになり感謝してます。人見知りの主人が楽しそうにヘルパーさんと話していると、主人が信頼している事が一番大切だと思います。ヘルパーさんの声かけにより、積極的に体を動かそうとする姿は、家族には甘える事が多いので助かっています。

・利用者の側からすると事業者との関係はそれほど重要な事ではなく、個々のヘルパーさんとの信頼関係が最も大切であると思います。

・定期的に家庭の中に入って頂くことになるので、ヘルパーさんの人柄はとても大切だと思います。

・今回はじめて訪問介護サービスを利用するにあたり、わからない事ばかりで、自分ではなかなか事務所を決められなく、心配なことがありました。口こみの評判が聞けると一番安心出来ます。介護を受けている本人とは別居のため、早朝、夜間にも対応してもらえると安心です。

・ヘルパーさんの人柄が良ければ、介護される本人も来てくれることに喜びを感じ、明るくなってくれるので。

・外出も少なく、他人との話しも少ないので、ちょっとした話題が楽しみです。

・人間同士のつながりなので、ヘルパーさんとの相性がいいので私はよかったです。

・介護される側は自分の意思表示や思う様に体を動かさせぬ者なので、介護人の温かい言葉掛けや態度が安心感と信頼につながると思います。家庭の中に赤の他人を入れるわけなので、やはり、明るく礼儀正しく行動してくださる方が望ましいと思います。

・寝たきりの本人にとって、やさしい目、言葉使い、態度によって安心感、信頼感も持ち、本人の顔、表情も変わります。時には気持ちよくなって眠ってしまうこともあります。そんな姿を見ているとこちらも信頼できるかな？この人なら大丈夫だろうと思いました。

・家族以外の人をプライバシー保護して貰うのには相当の覚悟を要しますが、信頼関係が築けると安心して任せられますし、本人にとっても他人が関わる事で、活動意欲が刺激され、動こうとする行為があるので、とても良いと思う。年々出来なくなる事

が増えているので、一緒に動いて欲しい。

・実際、家族が見ていない所でサービスを受けているので、ヘルパーさんの言葉使い、態度などよく教育がされていると感じられなければ安心して任せられないと思います。現段階では、本人との面会に行く度、気持ち良く接客して下さり、大変信頼して安心できる環境でいます。本人にとって常に心地良い環境を考えて下さり、感謝しております。

・一人暮らしで家族は忙しいので、すべて一人で考えて行動する事が多いのですが、状況を把握して適切に対応してケアして下さるので、生活上助かってます。家族との交流が少なくても不安感が余りなく、意欲的に出来る事を精一杯やっています。家族との交流の少ない者には話をじっくり聞いて頂けるのが一番です。

・サービスを受けている時は、ほとんど見る事がないので、安心と信頼が第一と考えます。サービスを受けている時間は、100%おまかせ状態ですので、いい方に出会える事が自分の安心になると思っています。