

<訪問介護>

○問11 ヘルパーの言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか？

・月～金、毎日違うヘルパーさんに来ていただいています。どのヘルパーさんも親しみやすく、親切にいただいていると聞いています。私は1度しかお会いしたことがありませんが、その時のヘルパーさんは言葉づかいも丁寧で、身だしなみも年齢にふさわしい、好感が持てる方でした。

・知らない事など聞くと出し惜しみなく教えてくれる。明るい。自分の方から洗濯物等干してきましょうか等言ってくれる。大体出来るような事を頼むけれど嫌とは言わない。

・お世話をかけるので、たまにはこちらもお茶菓子などのサービスをしようと思うけど、「規則だから」ということで断られるが、やはりしっかりしている。

・エプロンをつけ手際良く掃除にかかって下さる。どんなに汚して申し訳ない思いの時でも、笑顔で片付けて下さり、ホッとしております。

・言葉がさわやかで、こちらのお話を聞こうとしてくれる。会話がスムーズに快くできる。細かい所に気付いてそれとなく処理してくれている。

・とても親身になって色々な話をされるし、礼儀正しい。

・サービス実施記録を書くのに丁寧過ぎて時間が掛かり過ぎます。毎回同じ様なサービス内容なので、もう少し簡単が良いと思います。

・本人の意思を尊重し、出来る限り本人の要望を通してきています。困った事の相談にも応じてくれますが、人によっては引継ぎが上手く伝わっていないのか回答が返って来なかったり、引継ぎ事項が伝わっていない事があります。

・ヘルパーさんにお世話になって3年目に入り、ヘルパーさんに慣れてきた事もあり、母の身勝手な言動がますます目立ってきています。が、常に明るく笑顔で対応して下さり、温かく見守って頂いている事に十分満足しています。また家族にもきちんとした言動で接して下さり、とても信頼できる存在で尊敬し、好感を持っています。

・毎回訪問時には笑顔で大きな声で挨拶をしてくれる。ヘルパーさん間の連絡が密になされている(体調が悪い日、次回に来て下さった別のヘルパーさんが体調を心配し、状態を尋ねて下さる)サービス中やサービス終了後に話し相手をして下さりそれが心安らくなる。

・人があまりにも変わりすぎて、私は何にも文句を言った事がないのに私の態度が悪いのか余分な事を言ったのか考えてしまいます。一度、最初言った言葉に反対に怒られました。掃除の仕方など講習会など受けていないからと来る方の家庭の掃除の仕方がよくわかります。

・2年半、ただの一度も遅れた事がない。仕事は丁寧で決して勝手にやらない。こちらの都合を優先する。満足度100%。

・いつも小綺麗にして、人目を明るくさせる様な洋服で来て下さるので、とても気持ち良く接する事が出来る。余計な事は言わず、相手に不快感を与えない心配りを持った人だと思う。

・髪を束ね、動きやすい服装をするようにと介護者に呼び掛けて欲しい。

・好感が持てない程でもないし、又、好感を持てる程でもなく普通。あまり自分の気持ちや常識でヘルパーさんを見ないようにしています。お世話になっている事には十分感謝しています。

・母（利用者）の立場、考え方を良く考えて話し相手となり、理解してくれている所と自分の仕事を一生懸命している所です。悩んでる私にも声を掛けてくれ、大丈夫と思わせてくれてとても有難いです。

・世話を頂く高齢の父（89歳）に分かりやすく優しく言葉をかけて下さり、父本人も安心して世話を頂いている。

)

・話し方の態度が非常に良い（分かり易く説明される）

・担当者によって違いがありますが、訪問の際の様子が詳しくノートに記入して頂いています。

・身だしなみがきちんとしている方もいれば上から目線で言葉を発する方もいる。あくまでも利用者の立場を最優先すべきだ！！

・介護者の体調、気分を細かく見ていてノートに記入して下さる。

・掃除は早いですが、トイレの便器の横の所が汚い。あまり対話がない。仕事だから仕方ないかも知れないが、もう少し話したりしても良いと思う。

・言葉づかいや態度、身だしなみは好感が持てるが、一部の人の気持ちがこもって無

くて上っ面である。

- ・雨の日に靴下の替えを持って来られ、家が汚れない様気を配って下さった。

○問21 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。

・ヘルパーさんを依頼するという事は、自分で色々な事が出来なくなってきた、不自由しているという事なので、その不自由さを取り除き生活が向上する事が重要です。また、ケアマネさんと十分にコミュニケーションを行ない情報を共有する事で、ケアが迅速に行なわれ、受ける側も安心、信頼が持てると思います。

・料理の根本など、もう少し研究してほしい。少し位遅れて来るのは先ず良いとして、1分~2分仕上げを早くして時計の下に座り込み、針の動きを見て早々に帰る人は感じが悪い。

・ヘルパーさんは、入宅の時には手指の消毒、帰宅の時は、手を必ず洗って帰られ感心しています。利用者が、自分で出来る事は自分でやるように見守ってくれて、どうしてもやれない時に手伝ってくれる、安心して任せられるヘルパーさんです。

・サービス出来ない事ははっきり言う事。いい加減の事を言ったり、やったりしない事。

・何と言っても事業所の知名度、信頼度が大切。ケアマネジャーの計画の信頼度が充分である事。ヘルパーも私の処は母の代から来てもらってますが、馴れ馴れしいところはちっとも出さず、いつも親しい人物の様に安心していられるのが嬉しいです。

・どうしてもヘルパーさんに助けてもらいたい日が日曜日だったり、お休みの日だったりしても、希望にそって下さります。一緒に生活していない家族も、慣れて下さっているヘルパーさんだと、とても安心します。急に入院(退院)しなくてはいけなくなっても、ケアマネジャーさんに連絡をすれば、事業所さんや看護師さん等、後の事は全て連絡を入れて段取りをして下さり、大変感謝しています。

・サービス提供責任者が、翌月の計画予定表を届けに訪問してくれる。ヘルパーは同じ人が続けて来てくれるので、安心感が持てる。

・個人情報を外に漏らさない等、不満や苦情等じっくり聞いて頂けます。ヘルパーさんの言葉遣いや身だしなみがよく教育されていて安心感が持てる事。

・何時も笑顔で私の話も良く聞いて頂け、私は不安うつ症と過呼吸です。又、1人住

まいで大変寂しい毎日を送っており、ヘルパーさんの来られる日が楽しみです。体の状態も少しずつ良くなり、この状態が続けば自分にも自信が付きます。私にはヘルパーさんが絶対必要です。

・色々な私の変化をヘルパーさんが責任者に伝えてくれて、ケアマネジャーさんにも伝わって、みんなすぐに連絡をくれてとても嬉しいです。

・事業所の知名度から派遣されるヘルパーの対応に安心感と信頼感が持てる。内部の上下関係、仕事の連絡も良いと推測出来る。我々夫婦は病身で老老介護・扶助の生活をしているので万事迅速な連絡、手配してもらえるとありがたい。万事に感謝している。

・ヘルパーさんの人格がXの方も見える場合に、信頼の程度が不明ですので、その点注意したいと思います。利用料金は適正と思います。

・独り暮らしですから、現在は自分の事は自分で何事も出来ますが、出来なくなった時、早朝、夜間のサービスをして頂ける事、総てを少し丁寧に仕事をしていただきたい。

・電話で母（利用者）と話している時も誰からの電話かなとか内容を気にして母をフォローしてくれてますし、母とコミュニケーションをとりながら仕事をしてくれたり、一緒にやってくれてます。

・家庭内に入っていただくので、信頼が最も重要です。その上で深すぎず、浅すぎず、全てを任せた上で、その後は家人も良く協力しフォローして、相互に安心して仕事をして頂く事が重要であると思います。利用者がヘルパーを信頼する事。

・苦しいながらも楽しく暮らせるため。わからない事が多いのでわかりやすく教えてほしい。ケアマネジャーと介護支援事業所が密接であると、これから先の見通しが良くなる（施設へ入りたい時など）ヘルパーさんには何でも話せるのが良い。

・夏でヘルパーさんも暑い…とは思いますが、母はとても寒がりです。クーラーは少し我慢して欲しかった…と思います。母（利用者）にヘルパーさんが家庭の愚痴を聞かせたこともあった。

・ヘルパーさんは家族と思って接しています。ヘルパーさんも今まで御自分のやって来たことの延長しかできないので、あまり人を見て無理を言わないようにしています。個性がありますので。

・生活が向上しなければ利用する意味がない（無料ではないのだから）。以前担当していた人の事をペラペラ喋る人で（住所、氏名は話さなくても）私は人間の尊厳に拘る事を感じ、ヘルパーさんを交替してもらった。ヘルパーさんの資質、又教育をしっかりしてほしい。

・同居ではないので、信頼できる事業所、安心して母を預けられるヘルパーさんが来て下さる事が、一番大切と感じています。年齢が高くなると、こだわりというか習慣を変える事が難しくなるので、柔軟に対応して下さる方が来て下さるのが一番ありがたいです。

・体調がどうしても良くなれない時に、独り暮らしの為に寝込むと起きられなくなり、無理をしてしまう場合があるので、そういう時にお願いができないのかなあと思います。

・ヘルパーさんが経験豊富な方なので、何時も私の身体を気遣って下さる事が、とても嬉しく存じます。暑い季節にはこまめに水分をとる事とか、寒い時には風邪をひかないように、それなりに注意事項等言って下さる事がとても参考になっています。自分の身体が不自由になって、今皆さんにお世話になって何とか生活出来る事で、大いに感謝しております。本当に有難うございます。

・1、適切で必要な支援を受けることで自身の日常生活にリズムができた。2、サービスの内容を通じ具体的な会話が出来、楽しいし、勉強にもなる。3、特に清潔感があり明るいヘルパーさんなので楽しい。

・日常生活に不安等をよく聞いて下さり、協力して頂く。

・訪問された時、利用者の健康状態や自宅の様子を観察された上で、作業にとりかかってもらえます。回数が増える毎に信頼感が増してきました。

・事業所の責任者は時々利用者の所に来て、ヘルパーの事を聞いた方が良いと思います。

・家内の事を他人におしゃべりされた問題がありました。ヘルパーが変わる事から引き継ぎの時、仕事内容が変わる。もっと仕事の内容の要望を聞き入れてほしい。言葉がきつく、言って良い事、悪い事、立場を考えてほしい。服装が汚い、臭い。態度がやってやっているんだ、自分の嫌な事はやらない。愚痴を言う。プロの掃除屋にやってもらったら。

・掃除に使用した雑巾でテーブルを拭き食事を並べたヘルパーがいた。また、自分の

家がゴミ屋敷にもかかわらず、ヘルパーで働いている人もいた。やはりヘルパーさんの資質、ヘルパーさんへの教育が一番大切ではないかと思います。

- ・コミュニケーション（家族含む）必要に応じてよく取れる事が大切である。状況に応じたサービス内容、又は変更等について相談。

)

- ・訪問介護サービスについての利用説明等不足している。