

## ○訪問介護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・認知症で時間の感覚等がなくなっていますが、決まった曜日、時間にヘルパーさんに来ていただくようになってから、何となく日にちや曜日がわかるようになっていきます。何か変わった様子があると、家族にも連絡を下さるので助かっています。

・ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしているかについては、来てくれる人によって違う。

・私は見た目が病人だと思われず、辛い時があります。でも現在のヘルパーさん、ケアマネジャーさんには理解していただき、とても嬉しく思っています。本人のみの病気の内容を、分って貰える程嬉しい事はありません。今の方達（ヘルパーさん、ケアマネジャーさん）の支援を頂き、頑張っていこうと思っています。

・要介護だったのですが、一緒に買い物に出掛けたり散歩することで、外に出る事に緊張しなくなり、要支援になったこと。自分で食事を作れるようになりました。いろいろな工夫を教えてもらっています。本当に来て下さる日を楽しみにしています。

・利用者は常に弱く、受身の立場であります。適切な情報と安心感のある現場の対応を願っています。

・利用者がサービスを受ける時、実際の状態より元気そうに、又、出来る事がありそうにふるまうことがあります。又、認知症であれば、記憶違いや思い込みもあります。そのようなことを少し心に留めて接していただきたいと思っています。現在は十分に接していただいております。

・介護する事は、人と人とのかわりが多いものです。いろいろなヘルパーさんがあると思いますが、事業所として、本人（ヘルパー）の資質にまかせるのではなく、目標やねらいなどしっかりと指導をしていただけて、送り出していただけると、受ける方としても大変ありがたいと思います。例えば、日常、女性は掃除、食事の準備等、各々自分流に行ってきていますが、それで出来ると思ってしまう事、事業所のやり方等がわかると思うからです。よろしくお願いします。

・高い所の掃除をして欲しい。ホコリが溜まっている所。例えば、エアコンフィルターの掃除、蛍光灯の上、換気扇など。

・自分でなかなか動けず、わがまま勝手な事ばかり言っているようですが、ちゃんと対応して頂きありがとうございます。家庭では見る事ができないので、とても助かっています。

・いつも父は「ヘルパーさんはよくやってくれているよ」とうれしそうに話します。誰かがいてくれる安心感が何よりだと思います。

・ヘルパーさんが入られてから、大分本当に助かっていますが、欲を言えば、あれもこれとも思うと時間が足りないかなと思います。点数もないしヘルパーさんの不足もあるので、最低の事これだけはある事をメインにやってもらっています。もう少し時間があれば色々頼む事もできるかなと思います。

・時間が短い故、話をすると仕事の時間が無い。外出はタクシーを利用するが出金が多い。足腰が自由にならぬので困る。何事も不自由。服の出し入れが思う様に出来ない様。困っている。1時間では押入れから出して整理すると、途中でヘルパーが帰ると自分の居る所が無い。後日迄そのままになり客も来れない。

・希望として1時間内の掃除では充分にお願いできませんので、実質2時間あれば当方の希望通りの仕事をして頂けるのではないかと思いますので考慮をお願い致します。

・買物同行の場合、出来れば所属事業所のユニフォームのようなものを着用してほしい。そうすれば誰と一緒にいるかが分かり、金銭のやり取りも代わって出来る。担当者が急に代わった場合、連絡はあるが当日になって女性から男性に代わるのは困る。衣類の整理をしてほしいと思っていたのに出来なくなった。又、逆にカーテンの修理を頼むつもりが駄目になったこともある。

・利用者という者は確かに体についての介護をして頂くことは大変ありがたい事と思います。でも体だけではないのです。自由にならない体をもっと色々と話（談話）を話したいし、聞いてもらいたい事が沢山あります。でもそれは余談にして聞いてくれない事です。体がどんなに辛くても皆さんと話をしているだけで、心がとても軽くなる事があります。それを許して頂けるのなら、とてもヘルパーさんが来て下さる日が楽しみに変わるかな。この声が私の利用の事業所に届くとしたら、きっと私とわかるでしょう。

・サービス内容はと言う風のものか、何をお願いしたらいいのか説明がないので、何をどうしたらいいのか分からない。何をするの何をしても出来ないのか分からない。本人がスローならそれなりの対応をして欲しい。本人が捨ててほしくない物でも、何でもゴミとして捨てる人がいる。

・同居している家族も無理をしているが、事業者も無理しすぎないで欲しい。休みを必ず取って介護サービスを続けて欲しい。

・言葉使いの悪い人、身だしなみの良くない人は一番嫌です。

・一人暮らしなので何時も勝手なお願いですが、よくして頂いて有難く思っています。体重計、計りの上に物を乗せない事。何でも捨てる時は、一言聞いてから捨てる様お願いします。段々、体力が衰えて行きますので一人で動く事が出来ません。頼りにして居ますのでよろしくお願い致します。

・現在の介護保険制度を利用させて頂き、実母の認知症が緩やかな進行になっていますこと、ヘルパーさんの生活全体を観察する視点で、別居ゆえの気付かない点を早期に発見して頂き感謝しています。ただ、基準の生活支援以外の点では、介護保険サービスが利用できないのが難点です。急な体調変化、紛失による手続きなど、とっさの対応にはお願いできません。共働きのため、なかなか急な用事にこちらも添えず困ったことが時々あります。完全な介護保険制度に組み込むことができなくとも、一部有料であってもケアして頂けるようなシステムがあればと思います。

・訪問介護サービスを受けるだけでなく、何時もまっ先に体調を聞いて下さり、つい色々な事を聞いて頂いたり、本当にうれしい、待ち遠しい時間になっております。訪問介護サービスを受ける様になって9ヶ月近くになりますが、今以上に体調が悪くなればもっと御世話になる事が増えるかも知れませんが、私も少しでも自分で出来る間は頑張りたいと思います。しかし、老いるのは年だけでなく、持病の方も進行して行くので、これからもヘルパーの方に一杯御世話になると思います。介護のお仕事は本当に大変かと思いますが、まず健康に気を付けて、御世話を受ける私共を「人」として見て頂けるのが一番の願いであり幸いです。

・ヘルパーさんが風邪をひいた時などにはマスクをしてほしいです。本人はヘルパーさんと仲良くなって嬉しいのですが、慣れて来ると凶々しくなり、わがままも出ますので、定期的に人が代わってくれるのも良いかと思えます。

・ヘルパーの予定されたサービス内容、約束の時間、報告書については見ていないのでわからないけれど、記録をみると、レンジ、冷蔵庫を拭いたと書いて肉まんをあたためたとあるが、そのように見えない時がある。時々遅れる事があったが1時間は守ってしてくれている。

・私の利用している事業所はヘルパーさん同士の仲がよく、辞めていく方は知っている限りではないようです。土、日、祝日、年末年始等関係なく、お願いできることで助かっています。ヘルパーさんと話をすることが楽しいようで、話を合わせていただいていることに感謝しています。

・年寄りになりますと、徐々に体と口が間に合わなくなって参りまして、意志の疎通がとりにくくなります。それでも赤ちゃん言葉や子供相手の目線扱いは尊厳を傷つけられて自信を失います。よろしくご配慮下さい。

・自分が男のため母親の服とか下着とか美容室、女性の方が対応しやすい事項に対してあまり十分に分からず、対応できない点をより多く（時間に制限がある内で）御願いたい。仕事の関係上、あまり休みが少ないので、医療機関へ連れて行ってやれないので（特に歯医者）悩んでいます。出張デンタルクリニックの案内は頂いたのですが、その対応方法（休みの日でないので自分が）にどうしたらよいかと。

・直接お世話になるヘルパーさんとは平成20年以来のお付き合いでお互いの気心も分かって頂き、年寄りのわがままも上手く付き合ってもらっています。一週間も私だけで居たらゴミ屋敷になってしまうところ上手く処理して頂いて有難く思います。夏・冬の衣替え、買い物、その他気遣い良く、私の一人住まい生活が成り立っています。不治の病持ち、時には気分が悪い時もあり、ヘルパーさんにご迷惑を掛けているのではないかと思います。今後とも宜しくお付き合い下さい。私は身内、家族がなくて、そう遠くない終点に向けて不安っぱいの生活です。これからも宜しくお付き合い下さい。お願いします。

・事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けているかについて、100才であるので自立という事自体無理ですが、充分サービス提供受けている。

・衛生面で各自が仕事始め開始と同時に手洗い等に気を付けてきちんと行って頂きたい。多勢の利用者を扱っていらっしゃる事業所でも、それぞれの利用者は全家庭で家庭状態が違うと思います。そのところを把握して対応して頂くことが大切ではないかと思います。

・母が利用させて頂いております。背骨を圧迫骨折してから、動きがぎこちなくなり、お風呂に入るのを嫌がるようになりました。部分入れ歯の手入れも自分で管理しきれなくなり、歯槽膿漏も悪化し、家族も困っている時にサービスをお願いしました。ヘルパーさんの介助でお風呂も安心して入れて頂き、入れ歯の手入れ、歯磨きで歯槽膿漏の症状もあつという間に完治し、歯医者に褒められました。本人の生活向上にととても役立っており、とても感謝しています。

・私は足が悪いので、ヘルパーさんをお願いしていますが、例えば、お天気のいい日には、布団を干したいと思いますが、しまう時に困ります。私の場合1時間なので、ヘルパーさんをお願いしないで、誰か（親戚）見えた時をお願いしています。