

○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？

- ・ 親切な言葉づかいで安心感が持てる。ケアをする行動が一つ一つ丁寧であり好感が持てる。
- ・ 作業がガサツで、見ていても何か壊れないだろうかと心配になります。香水がとにかくキツイです。利用者への対応が雑です。
- ・ 親切に対応してくれるヘルパーさんが殆んどですが、中には1人、2人意地の悪い人がいる。個室なのにテレビの音が大きいと言って消していったり、手元に置いてあるメガネやティッシュ、リモコン、新聞をわざとベッドから手の届かない遠くへ片付ける。全般的にヘルパーの人数が足りていない。1人のヘルパーさんがあっちの部屋、こちらの部屋とトイレ介助のかけ持ちをしていて、便器に座らせたまま待たされる。
- ・ 子供に話しする様に、姉に言葉と笑顔びっくりします。私（妹）には出来ません。
- ・ 清潔で活動しやすい服装、身だしなみです。何か起きた時の適切な対応と判断で助かります。誠実な人柄が伝わってきます。
- ・ 先にでしゃばらず、話し方も優しく癒される感じがいい。服のほつれているのを直さずに何度も着るので、ほつれている所を直して着て欲しい。煙草の臭いが気になる。
- ・ 私が言っている事は聞いているけど実際には出来ていない。
- ・ 時間より少し早くに帰られているようです。母もうっかり忘れて帰宅が遅れる事がありますので、こちらからあまり意見は言えません。
- ・ 父は耳が遠いのですが、大きな声でゆっくり分り易い話し方で、怪我や困った事がないか、相手に寄り添った介護をして下さるので好感が持てます。
- ・ 気持ち良く感じが良いです。自分の家族でも来ないので、ヘルパーさんが来てくれるのが楽しみです。娘が来てくれる様で待っています。今は幸せです。いつも心配してくれます。ありがたいです。
- ・ 利用者（姑）に優しく接して頂き、とても話やすく、お風呂に入れて頂いている間楽しそうにお話させて頂いています。
- ・ いつも清潔で季節に合っていて、又、仕事に合った服装をされ好感が持てる。
- ・ 良い点、体調を確かめて行動してくれる。悪い点、使用した道具等の片付けが出来ていない。
- ・ 毎日入ってくれているので安心して任せられています（信用あり）連絡も十分取れています。デイサービスの朝の送り出しも安心です。状況の変化、体の様子等、変わったことがあった時にも対応してくれます。

- ・まだ1ヶ月だけど先日連絡無く来なかった。その後どうなるか事業所からの連絡も無い。
- ・常に勤勉である。努力されていると思う。言葉使いが乱暴な人がいる。
- ・週に3人のヘルパーさんのサービスを受けており、身だしなみはそれぞれですが好感が持てますが、お一人だけ物の取り扱いが悪いところがありヒヤリとする事があり気になっております。
- ・親しみやすく態度が柔らかい。帰るとき「有難う御座いました」と言われる。
- ・時間少し前には着いて、仕事に直ぐ対応しています。もう少し内容に「ゆとり」が欲しいと思う事がある。
- ・最初はどうかと思いましたけれど、今は調理もとても上手になってとってもいい女でした。これからもよろしくね。
- ・母が心を開いてお喋りしたくなるような言葉掛けをして下さり、母に元気で明るい楽しい気持ちと呼び覚まさせてくれるところ。
- ・一寸お喋りが多いかな。私は得意でないので話されれば応じなければならないのは・・・。
- ・好感度、時間が正しい。言葉づかいも良い。感じも良い。
- ・その日の体調など、ちょっと言葉をかけて下さるのが、大そう元気づけられ嬉しいです。
- ・利用者の興味や関心に応じて、話に乗ってくれるのがありがたいです（利用者の）体調や気分によって、毎回同じだけの掃除や家事が出来ない事があっても、利用者ませかせる訳でなく、対応してくれる事に感謝しています。特にヘルパーさんとは、信頼が大切だと思います。
- ・若いヘルパーに、何を話したらいいかわからない。
- ・他の人に対してだが、認知症の人が勝手に歩いて部屋まで来た時、男性の人が「来やがった」と言ったのが聞こえた。自分の親にも言われてるかと思うと腹が立つ。言葉使いに気をつけて欲しい。
- ・ヘルパーさんは家庭の生活体験者の奥さんです。当初は互いに人物、性格が分らないのが現実であり、話のやり取りの時間、共に性格が徐々にわかるという自然状況です。該当者はまず実情をよく、はっきりヘルパーさんに伝える事が第一であり、その人物、性格をヘルパーさんに分ってもらう事が第一と存じます。ヘルパーさんも研修を受けて、対処を勉強して参入していますので、該当者の扱いも契約にのっとり作業を充分心得ています。貴重時間ですので、その作業も大変に気をつけてみえま

す。介護をしていただくだけで感謝の言葉しかありません。

・実の家族の様に温かく接してくれていて、本当に心から有難く思っています。ヘルパーの方がお休みの時に代わって来て頂くケアマネジャーの方もとても親切で、細やかな私の心配事にも即日TEL下さり、母の実際の生活をきちんと見て頂けているととても安心出来ます。ありがとうございます。感謝しています。

・現在のところ自分で出来る事はするように心掛けております。まだ私を頼って生きている犬と猫がおりますので頑張ってます。ケヤマネの方がとても親切に気を付けてくれます。感謝してます。皆さんにありがとう。

・清潔感があり表情にも明るさが感じられ、挨拶も丁寧な受け答えして下さいます。その様な態度でするので好感が持てます。

・ヘルパーさんとお話が出来たりするので、週1回の水曜日が楽しみです。また事業所からも電話をして下さったり、見に来て下さったりしますのです嬉しいです。

・週に2回ヘルパーをお願いしてます。何年目に入り同じ人が続けてくれるので、安心してヘルパーをしてもらっています。

・利用者の日々の状態を見て、言葉かけをしてくれます。また、同居の家族の大変さも考え、その都度対応して下さいます。少しは心が休まります。時間厳守もあり、気持ち楽になります。

○問21 次の項目のうち、あなたが「訪問介護」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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・老夫婦の日常の生活において、片方(両方)に問題発生した場合、ケアマネジャーのアドバイスが重要でした。

・長寿社会に生き、老々介護の現在、介護の多方面に亘る制度に感謝している。しかし、昨今の費用の(介護2割負担)見直しは厳しい現実となっている。将来への予測が立たないのが不安である(費用の面で)

・90才に入り、身体の衰えを感じ始め、御世話になる様になりました。ヘルパーさんの御来宅を心待ちになる様になり、特に本手息子(72才)が認知症になり入所致しましたので、精神的にも心細い思いで日々過して参りましたが、介護サービスに御世話になり、大変有難く心から感謝を致しております。

・ついお喋りをしてしまいます。外に漏れないようお願い致します。

・介護している側の人間は、終わりの分からない状況に置かれているので、ヘルパーさんは、そのお手伝いであると同時に、介護者のメンタルケアも担っている気がします。

・もう長い間ヘルパーさんに来てもらっている。自分の気持ちをよく分かっていて、体調の変化もよく気付いてくれる。とても信頼できる。

・対応に安心感と信頼が持てる事です。

・訪問に来てくれる方が、適正な賃金で十分な休みをもらい、心身ともに健康な状態であること。

・サービスを受ける事により気分転換にもなり、社会と繋がっていると思えとても良い刺激になっていると思います。やはり来てもらえる方や事業所との信頼関係が成立している事が大前提ですね。

・ケアマネジャーと十分な連絡・調整が取れていると、利用者からの要望がすぐに対応して頂ける事から。

・利用者とヘルパーさんの相性は大切だと感じます。特に子供の私は遠距離介護で月一回名古屋へ一週間程帰省していますが、父から「信頼出来る人に入ってもらっている。感謝している」という言葉を聞くと安心して任せられますし、ケアマネジャーと十分な連絡がとれている事も大切な事だと思います。

・毎回体調を聞いてもらえるので、特に問題はありませんが、一人住まいのせいと思うが何となく元気が出るように思う。テレビなどのニュースが話題で少々話が出来る事が大変嬉しく思う。あまりにも時間が短いので残念です。

・ こちらの話を良く聞いてくれる事は、相手への信頼が出来て、安心して任せられ、心にゆとりが生まれる。

・ 一人暮らしなので、生活の質の向上が最優先と思われる。その為には、信頼できるヘルパーとケアマネジャーが必要不可欠です。

・ 体調悪くヘルパーさんをお断りすると、その日の内にケアマネジャーさんから様子を聞く電話が入り、一体化しているのでとても相談しやすく安心しております。

・ 契約やサービス内容が良く分かりました。分からない事なども聞く事が出来ました。話し合う事が一番大切だと思います。

・ 高齢（90歳）の為、思う事があってもうまく書けません。又、書類を色々渡されて捺印しておりますが、大きい字で解り易く書き、もっと書類を減らして下さい。解らぬまま捺印してます。

・ 最近新人に変わったので、仕事が遅くなったり注意したくなる。

・ 利用者は全介助が必要なため色々大変ですが、男性のヘルパーさんなのでとても頼りになり、何でも手際良くやって下さるのでとても感謝しております。

・ ヘルパーさんが来る事で、自分の生活が1人ではないと思える事。

・ 訪問介護を受けず自宅で1人で2人の介護をしており心身共に大変だったが、訪問介護のサービスを受ける事により、介護者に心のゆとりが出来て対応が優しくなれると思った。

・ 私が利用させて頂いて頂いているのは病院への往復の時だけですが、いつもどの方にも申し分のない態度で対応して頂けます。どの設問も当てはまらない所が多いのですが、普段私に接して下さる様子から想像させて頂いて、多分こうであろうと記入させて頂きました。本当に有難うございます。

・ サービスが充実していても利用料金が適正もしくは安くないと、ただでさえ病院等で料金がかかるので、少しでも安くお願いします。

・ 本人のことは当然だと思うが、まわりの例えば家族の事も考えて接してくれている事。

・ 生活介護・身体介護をサービスで受ける事によって、自らが要介護4の母を介護する事が出来ている。精神的に安定し、一時的に身体を休める事が出来る。

・ 種々な事を他所へ行って話される事は嫌です。

・ 他人が家の中に入るということは、想像以上のストレスを感じるものです。それを受け入れなければ自らの生活が成り立たない。私達にとってヘルパーへの信頼感が持てなければ、安心して生活することはできないのです。

- ・同じ事をやっているのに支払い金額に差がある事が不満。

- ・訪問するヘルパーさんはどなたでも真面目で、利用者の身体異常をすぐに報告して頂き感謝しています（帯状疱疹・傷跡・その他）毎回訪問時に報告して頂けるので、速めの処置で安心です。

- ・個人情報他人にもらさない事。

- ・ヘルパーさんが介護についての知識を深める。ヘルパーさんが技術を向上させるという事を望みます。その為に事業所は、定期的に研究会や講習会を開いて頂ければと思います。

- ・ヘルパーさんの仕事内容が家族にも把握出来てるかどうかという事。やはり責任者の方との交流も家族にとっては必要だと思う。利用者ヘルパーさんとの相性も有るので、時々不満も聞いてもらえると助かります。土・日・祝日は、ヘルパーさんも中々見つからないと思いますが、やはり家族としてはたまに遠出とかしなければいけない時には助かります。家族とヘルパーさんが逢う機会は殆んど有りませんので、一番気になる所です。

- ・利用者が自分らしさを失わず、住み慣れた家で長く生活できる為の訪問介護だと思うので、それらが優先されるべきだと思います。但し、利用料金は出来るだけ貯金を崩さずに、年金の範囲でおさまればありがたいと思います。今回、事情があって、ケアマネさんが変更になったのですが、出来る事であれば、ケアマネを含めて担当者（ヘルパーさんなども）は、同じ人が続けて下さると家族としては安心感があります。

- ・高齢の上に全盲という状態の人に、よく対応して下っていると思います。認知症がかなり進み、さっきの事も忘れるという中で、出来るだけ人間らしく過ごさせてもらえる様にしていますが、事業所の方のご苦労には頭が下がります。

- ・ケアマネジャーさんと、事業所の間で時間及び曜日の調整がなかなか出来ないらしく、週一回になる事もある（過去に）週一回では、お買い物したらそれで時間は終了。お掃除まで、手が回らない事が良くあるので、出来れば、なるべく時間曜日が本人の希望に沿うようにして欲しい。一つの事業所からではなく、他の事業所さんからも、派遣できるシステムなら有り難いと思います（人がいない場合）事業所によって、（??）かなりの差が有りますね。

- ・利用者のわがまま、気分次第の言動等、難しい場面でも上手に相手をして頂いて大変ありがたく思います。認知度も少しずつですが上って来ている様ですが、出来る限り自分でやれる事はサポートを受けながらでも出来る様に、これからもお願いしたいと思います。

- ・ケアマネジャーの方が常にこちらの心配事を受け止め、対応に迅速に動いて下さる心遣いが素晴らしいです。だからそこに所属されるヘルパーの方も素敵な方なのでし

ようと心から思っています。いつもお世話になりありがとうございます。

・今のヘルパーさんは、本人の話をじっくり聞いてくれる。共感した話し合いをして下さるので、安心・信頼できる。本人がヘルパーさんがみえると喜ぶ。第一に安心・信頼が大切だと思うので、本人が間違ってる事を言っても、まず聞いて下さる事が大切のように思う。ヘルパーさんがみえる時は、笑い声がとても大きいから、娘として嬉しいです。

・1、サービスを受ける事によって私達は本当に助かる。5、色々分りやすく私の頭に合った説明をして頂けるので助かります。10、利用料金、要支援安いので私助かりますよ。13、言葉遣いですが、82才ですが私に合わせてお話もして下さるので気が楽です。14、ヘルパーさんが安心してお話が出来、私達年寄りの事を思って何でもやって下さるので、お互いが信頼があるので、足が痛い、肩が痛い私には感謝です。ありがとうございます。

・色々物事にすばやく対応していただき大変に感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。

・安心してサービスを受けて（入浴介助）母の状態も安定しております。介護者は孤立しがちですが、週2日のサービスで話しを聞いてもらったり、相談するといつもパワーある適切なアドバイスで、私も力がみなぎったりです。心が健康でなければ介護は大変です。つくづく色々な人々に助けられてきたのだと感謝しております。母は寝たきり31年を過ぎました。まだまだ命のある限り生きてほしいです。

・2008年、老老介護の状況が始まった時は、まだまだ元気で平気と思っていたが、3年、4年、5年と続いて来ると体力は年々弱まり、それまで出来ていた事が頑張りになり、精一杯になり、最近時は時に苦痛になるのが正直なところです。24時間続く介護の中で、週3日2時間。週2日のデイケア。自分の事だけを考えて良い時間を頂きます。トイレに行くのもうたた寝するのも好きな様に食事も出来ます。心から有難く思っています。寿命のある限り、共に一日一日を無事過ごせる様、どうかこれからも助けて下さい。

・1週間1時間でもかなり工夫して掃除して下さる。私の支払える範囲である。ケアマネさんが1ヶ月1回くらい来て下さって、困っているかどうか相談して下さる。地味でも清潔な服装で、言葉使いは標準語である。物静かな人でもある。お子様（男三人）育てていらっしゃるの、経験豊かで細かい点でも理解して下さる。非常に安心感を持てる方です。明るい方です。バイパスに面しているので埃がすごいです。時間内に少しずつでも（掃除機をかけるだけでなく）雑巾がけをしていただけるのは大変有難いです。お掃除だけでなく、会話も入れていただけるのもとても嬉しいです。リハビリ週2日、送迎でのドライバー職員との会話か、幼馴染の友との電話位しかコミュニケーションの機会が少ないので。

・身体不自由な為、掃除、ゴミ出し等の支援を受けております。助かっております。7、9、13、14、の項目は、ヘルパーさんとの信頼関係で大切だと思います。祝日にあたっていても、気持ち良く来て下さるので助かっております。

・細かい事まで、本人の体調を見抜いて対応して下さい、とても感謝しております。終末期癌の父、認知の母、どちらも大変な2人でしたが、〇〇事業所のスタッフさんは、皆さん手厚い介助をして頂き、色々家族も勉強になりました。