

○訪問介護・予防専門型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・これは上からのお達しかも知れませんが、書類送付が多過ぎて、事務費や郵送料に無駄なものがある様な気がします。例えば、来月の予定、引落しの後の領収書等、希望者のみに、又変更のあった時に送れば良いと感じています。その分、働く人に回して欲しいです。

・もう少し介護保険についての情報（手紙など）が欲しい。介護保険は分かりにくいと思う。

・介護サービス事業は介護者の不足、介護費の不足、その他の要因も多く、利用者は年々増加するばかり。よって、制度も厳しくなる様に感じている。一方、利用者の要望は増えているのではないか。その理由は、独居者も多く、家族があっても協力を得られる事も少ない。安全・安心を求めるのは介護のプロに求める等々、種々多い。現状のスタッフさんに要望するには無理と解るが、利用者側から言えばこの事が不満である。業務以外に利用者への語りかけ、お出かけ（散歩含）買い物、お茶の楽しみなど色々あると思うが、思いやり、おもてなしなど利用者の心の拠り所、形にならない事、制度の中にない事を求めている。この事が利用者の自立、自己表現力を高め、死ぬまで楽しく元気に感謝出来るものと思っている。

・自分でできることは自分で行い、すべてに手助けするのではなく見守って欲しい。

・ヘルパーさんが来てくれる様になって生活に張りが出てきました。

・夜間や緊急時の対応がして頂ければ有難いと思います

・うちの様に、寝たきりの状態の母親を、本当によく見てくれて言う事は無いが、もっとサービスに入ってほしいと思っても、入れる余裕の人材がないと聞く。人材が大変そうだ。

・週一回来てくれるヘルパーさんがもう少し静かにお願いしたいです。掃除機を家具や何かにボカンボカン当てて大きな音をさせ、お風呂では蓋をボタンとさせてそのせいとは言いませんが、蛇腹の蓋が千切れかかって元気が良すぎるのかしら。他の方は静かです。いつもお世話になってるのに申し訳ありません。

・いつも温かい言葉や態度で介護していただき感謝しています。身体介護だけでなく、時にはゆっくりと話を聞いていただくこともあり、心のケアもしていただいていると感じています。今後とも利用者寄り添うサービスを期待しています。

・掃除を簡単に済ます。たまには丁寧にする日があってもいいと思います。

・利用料金を毎月現金で支払っています。面倒なので銀行引き落としにして欲しい。

・事業所、ヘルパーに直接要望出来る状態であればいいと思います。

・事業所のヘルパーさんは皆さんいい方ばかりで良いです。入れ歯ですが、合わないせいか食べ辛いです。煮物など食べやすい大きさにし、柔らかくしてもらわないと食べられません。キャベツの千切りでも生のままでは食べられません。やる前に一言「こういう風に切っても食べれますか？」と聞いて頂けると助かります。結局食べれずに捨ててしまう事になります（申し訳ないです）なかなかヘルパーさんに直接言うのは言い辛いみたいなので、たまには本人に「何かありますか？」と食事の内容（味付け・柔らかい・硬い・大きいなど）その他ちょっと聞いてもらえるとその時に思ってる事が言えるかなと思います。よろしくお願いします。ヘルパーさん自身も思ってる事など要望がありましたら遠慮なくメモに書いて貼っておいて下さい。出来る限り対処したいと思います。

・今母が骨折してトイレに行けずに「おむつの中でして下さい」と言われていますが、意識もしっかりしているので、手が掛かってもトイレに連れて行って欲しい。

・母が一人でいるせいか、台所を清掃していないのにやったと記入してあります。父がいるときにはやっていただけなことをしてくれてないそうです。様子を見てくださるだけなのかもしれませんが、たいして何もせず時間前に帰宅していますが、私も仕事がありますので、見守りだけでも助かりますが、母はもう少しやって欲しいようですがやはり言いにくいようです。母自身も少しわがままのようです。

・他の地方より名古屋はサービスが良いと思います。

・とても明るいヘルパーさん達で、週2回の来訪を楽しみにしています。私に出来ることは気長に見守ってくれるし、色々アドバイスをくれるの快適に生活出来ています。もう少しヘルパーさんに来てもらいたいのですが、介護認定が下がったので一杯一杯です。自分では、以前より動きが随分悪くなったと思いますが、何故介護度が軽くなるのか不思議です。申請者の人数が多い為と言われましたが、これ以上状態が悪くなったらと心配です。一応予定を立てて生活していますので、認定の変更はショックです。

・限られた時間の中でよくやって頂いております（臨機応変に対応してくれます。多数の方は）利用者にもよると思いますが、複数のスタッフがローテーションで入ってくれるのがとても良いです。初めて利用する時は、他人を家に入れるのに戸惑いもあり、慣れた人が1人で対応が良いと思ってましたが、自分で動けない時、動けなくなった時に複数の方に接する病院（入院）形式が刺激になるし、気分転換にもなると思いました。今まで2人の家族（性格は、静と動の2人）がヘルパーさん等でお世話になりましたが、1人目の途中でそう思いました。

・夜間も対応してもらえると有難いです。ヘルパーさんが何らかの事情で代わられる時は、慣れるまで時間がかかるので少し不安になります。サービス提供責任者が1～2年で代わってしまうのには不満です。

・利用者が一人で住んでいる為、普段家族ではあまり気付かずにいる事も、気が付いて対応を何度もしてもらい助かりました。専門的な目から見ての気付きは、本人の生活の支えになり、又危ない所の改善も、家族ではやる事も無く終わっていたのですが、安全に暮らしやすくなりました。生活援助（？）の短い時間の中で、沢山の事をこなしてもらい感謝しています。

・利用者からの目線で思っている事の一部を書きます。介護者に申し上げたい事。介護を手早く処理して済ます事を目標にするのではなく、介護の内容・質に重点を置き利用者が心身共満足できるようにして下さい。食事・排泄・入浴・移動・全面介助、小さなミスも事故になりかねません。利用者の体の状態をしっかり把握して慌てず、気持ちに余裕を持って利用者のペースに合わせて介護を進めて下さい。今迄大勢のヘルパーさんにお世話になっています。思いやりを持って優しく接して下さい人も何人もいました。気持ちも和みます。安心して介護を受けられます。良いヘルパーさんに出会え「ありがたい、幸せ」と心から思います。心の優しいヘルパーさんが増える事を祈ってます。いつも気にしてる事の一つは、仕事が時間に完了できるか、ヘルパーさんに迷惑かからないよう時間を気にしながらケアを受けています。余裕を持って契約時間を広げる事も簡単ではなさそうです。自費でやっていかざる事になる？見通しが見つからないまま、いつまで現状が維持できるか思い悩みながら過ごしています。

・母が毎日楽しく過ごさせて頂いて、他の利用者さんの名前、職員さんの名前をよく言って話してくれるんですが「誰？」と聞くと特徴を言ってくれ「あ～あ」といった感じで、母が楽しく話してくれます。私自身安心していられるので、家庭、仕事、頑張れます。これからも宜しくお願いします。

・ヘルパー交代、伝達が余り出てきていないのか、続きの時はこれはこの様にする、ベッドの布団、掃除機かけは整理せずグチャグチャ。掃除はじゃがいもマットそのまま回りだけ掃除。連絡の対応が遅い。TELの対応時、笑いながら出て、話が聞こえないと言う自分が話ながらTELで聞こえない。もう一度言う。そちらの声で聞こえないのに、謝りもなし。伝言を伝えたのに一週間もなし。又こちらからTEL。

・年齢と共に体力も気力も減少して、皆様の手助け無しでは暮らせなくなっており、日々のサービスを有難く受け過ごせております。長年の暮らしで私も多少の事で不満は出ませんが、ヘルパーさんにも私と同様合わせられない事もおありになると思います。この間の調整をケアマネジャーの方をお願い出来たらと考えます。小さな事一つと言われるかも知れませんが、当方にとってはストレスにもなり安心してサービスを受け難くなる事もあります。お忙しいと思いますが、時々ケアマネジャーさんの訪問があれば気が休まると存じます。

・年齢と共に毎日、自分の生活がヘルパーさんが来てくれる事で、有難さを感じています。介護制度が出来ていない時代に、自分の親の介護をしてきましたので、どれ程身体的な負担を経験し、又精神的にも大変でしたので、今サービスを受けて生活している事が幸せです。そして、この介護制度を継続して頂き、低下させない様に心から願っています。

・介護サービスを受ける事の出来る範囲を確認したい。自らの体調で動ける事に制約された場合、どこまで依頼していいのか解らない。

・99%素晴らしい人たちの中に1%の悪意を持った人（同じ会社の人の悪口を言うヘルパーさん）がいると、全体の雰囲気が悪くなってしまいます（他はみんないい人です）本当に感謝していますが、あの1人の為に気分が悪くなることがあります。事務所の方

も大変だと思いますが、個別に指導をされるといいと思います。24時間、365日、お休みされることなくサービスを提供していただけること、心より感謝しています。おかげ様で介護している私も少し自分の時間を作ることができています。主人も安心してまかせられます。これからもよろしくお願いします。

- ・病院へ行く日とヘルパーさんが重なる事がある時、責任者の人に変更のお願いをすると、気持ち良く対応してくれて助かってます。ヘルパーさんも、嫌な顔などしなくて「大丈夫ですよ」と、優しく言ってくれます。

- ・サービスを受けている本人は、ヘルパーさんの名前と顔が一致して分かっていると思うが、家族はどんな方が来ているのか分からない場合もあるので、事前に「自己紹介カード」のような物を見せて頂けると、より安心できます。今の事業所に特に不満がある訳ではないのですが（責任者の方も含め、よくやって頂いているので）母の入院から退院、ケアマネジャーさんからの勧めで事業所を決めた事に対して、自分なりにもっと勉強して事業所も比較検討してみても良かったのかなという気はします。繰り返しますが今のところ不満も問題もないので、この先も何か起きた場合には他の事業所と比較するかも知れません。

- ・私の所に3人のヘルパーさんが来ていますが、1人が積極性がない。サラリーマン風のヘルパーに見える。

- ・色々の方に良くして頂いていますが、余りヘルパーさんが代わって欲しくありません。代わる度に一から話さなければいけないから。

- ・日頃親を介護していると、身心共に一杯一杯になってしまう事がしばしばですが、ヘルパーさんがいつも笑顔でテキパキ、私より随分若い方も多いのに、そんな一杯一杯になっている私を見守って下さっている様な安心感を持つことが常です。ヘルパーさん方に支えられてやれている気がしています。ありがとうございます。

- ・ヘルパーさんの助けがあってこそ、老夫婦二人の生活が何とか出来ています。とても感謝しています。

- ・高齢の父が1人で暮らす上で、週1回のヘルパーさんは大変ありがたく助かっております。まだ利用し始めたばかりで特に要望などありませんが、事業者さん、ヘルパーさんとも話しやすい雰囲気なので、これから困った時には色々相談したいと思います。介護保険制度は素晴らしいです。

- ・ヘルパーさんは忙しいのは分かります。大変なものも分かります。でも、誠実に対応して欲しい。言葉使いも言い方によっては傷つく。

- ・今の所、不平不満ありません。利用日が楽しみです。

- ・高齢でも健康な時には、考えられない世界です。今介護を利用させて頂いていますが、感謝しています。とりわけ、ケアマネジャーの方には、色々お世話になり深くお礼申し上げます

・介護サービスのお陰で在宅で過ごすことができ、いつも大変感謝しています。ヘルパーの方の訪問は本人の励みにもなっていて、認知症などの予防にもなっていると思います。

・在宅介護を始めて7ヶ月が経過しました。最初は不安な気持ちでいっぱいでしたが、親切なヘルパーさんに出会えてほっとしています。さらに介護の私の体調を気遣って下さいます。

・今彼女はオムツを着用しています。しかし私は男ですので中々その要領がわかりませんでしたけど。たまに違うって言われ悩んでいる時、ヘルパー女性が来てやってくると、素直に作業が進みます。本当に助かります。彼女が病気になって約2年、私も頑張って介護してるつもりですけど、足を骨折してしまいヘルパーの方に来て頂くようになりました。やっぱり違いますね。安心して言う事を素直に聞き作業が進んでいきます。私の介護にもなったように助かりました。

・一人暮らしで入浴困難になり悩んでいた所、嫁が心配して役所への手続きをしてくれました。要支援の査定があり、嫁の口利きで猫の魔法の介護ステーションのお世話になる事になりました。早速、区のいきいきセンターのケアマネジャーさんと三者会談となり、介護保険で風呂場のリフォームをしてもらいました。今はスムーズに入浴出来ています。自分なりに足を鍛える為の運動器具を買って、毎日使ってやっていたが、ケアマネジャーに何か運動をする機会を作りたいと希望した所、すぐ紹介して頂いて、なごみを教えて下さったのでお試しに参加し、雰囲気、環境も良かったので毎週1回参加出来る様になり、楽しく過ごしています。お陰で体調も良く自力で歩行が出来ています。介護ステーションからヘルパーさんに来て頂いていますが、感じ良く、よく気が付いて家の中を綺麗にしてくれます。私の話、愚痴や世間話をしていきますが、よく聞いてくれます。ケアマネジャーも同じです。信頼出来る方で喜んでいきます。ヘルパーさんも同じで、来てくれる日を待ち望んでいます。今後、利用料金の現状維持を望みます。

・難しい介護制度の話もしっかり答えて下さり助かってます。