

○問 1 1 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

- ・いつも笑顔、言葉使いが丁寧。その日の体調を聞いてくれる。入院などの病気の時、自分の体験談を交えてプラスのアドバイスをしてくれる。ずいぶん心安かになります。
- ・服装などの身だしなみは良好。言葉使いは丁寧。親愛感を持って接してくれる。
- ・以前に、話したことなどよく覚えて下さっていて、次に来てくれた時にその後のことなど聞いて下さるので、親身になって関わって下さっているのがよくわかります。
- ・いつもにこやかです。優しく話して下さいます。きちんとした挨拶をして下さいます。仕事を丁寧にして下さいますから、こちらからお願いする事ありませんので助かっています。ありがとう。
- ・言葉づかいは丁寧に対応してくれますし、分からない事などにも良いアドバイスをしてくれます。又、次回の訪問の予定なども聞いたりして下さいるので安心出来ます。
- ・分かりやすい言葉遣いで、何回も理解出来る様に説明してくれたりします。
- ・夫が自分勝手な事を言って、私（介護している）を困らせている時、こうしたら、ああしたらと親切に相談に乗って下さり、病院へ行く時間に間に合わせて下さった（病院へも連絡をとって下さった）本当に嬉しかったです。
- ・相談事について、明るく楽しく、笑顔と元気が出て来ます。日々に活力が湧き、訪問日は少々体調不良にあってもハリ感が出て本当に嬉しく思います。ありがとうございます。夏の頃は、換気、風通し、水分補給等、病院への指導も頂き助かりました。良かったです。
- ・ヘルパーさんは来宅してすぐ作業着（持参した）に着替える。すぐ手を洗うので好感が持てる。作業中はこちらから話さない限り余り話さない（普通家族の自慢話をする人もある）節度があって良い。
- ・親族以上に老人の生活を助けてくれるし、精神的にも応援してくれる。毎週お目にかかれる日が楽しみです。
- ・はじめは知らない方に入っていただく事に抵抗がありましたが、きちんとこちらの望む事をしてもらって感謝しています。働きやすい服装でてきぱきと仕事をして、私の話し相手もしていただいております。
- ・約束された仕事（掃除）をいつもきちんとして頂けること。突然の変更にも気持良く応じて下さったこと。年寄のつまらぬ会話にも上手につき合って下さったこと。

○問21 次の項目のうち、あなたが「訪問型サービス（独自／定率）生活支援型」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。

・5、事務的であるが、サービス内容説明頂きました（全部を覚える事は出来ません）7、絶対に漏洩が無い事を強く信じます。12、ケアマネジャーさんが一番心に寄り添って話を聞いてくれ、的確なアドバイスをしてくれます。重要人物であり、何でも相談出来ます。13、14は問いそのものが似ておりますので、全て満足しております。

・生活支援型訪問サービスによって、我が家の生活が普通に維持出来る事を痛感しています。このサービスがないとすれば、介護施設に入所を余儀なくされます。私共は夫婦とも85歳以上であり、このサービスはとても貴重であり不可欠です。

・スタッフの対応に安心感・信頼感を持ってサービスを受ける事により、生活が向上（少なくとも退化を防ぐ）効果が感じられる事からです。

・スタッフの方が良い方なので安心します。とても親切で嫌な顔を見た事はありません。年を取ると思うように体が動かないので助けてくださる事に感謝しています。この制度が長く続く事を願っています。

・親切な対応、個人情報など外部に漏らさない対応、適正な料金、言葉遣い、態度など、信頼が出来るような安心感が必要。高齢者なので、言われている内容とか情報とか、すぐに理解しにくかったりするので、わかりやすい言葉でゆっくり説明してくれて有難いです。

・利用料金も安く、サービスを受けることで生活が向上していること。

・独居生活が不安や生活環境の不具合が多くありますが、以前より確実に動作や身体能力の低下を感じる年代になりました。しかし「明るく、爽やか、笑顔、清潔感」等、見習う意欲が湧き「元気パワー」が私にも湧き感謝しています。安心して過せる事に幸せを感じます。ありがとうございます。

・一人暮らしなので、日祝（早朝・夜間）のサービスがあるとよい。内容が詳しく分かると利用しやすい。こちらの希望を聞いてもらえると、サービスを受ける点でも分かりやすくなる。

・サービスをお願いして早く身体が良くなって、家事がスムーズに行える様になりたいです。

・細かい内容の文章は目を通しにくいので、わかり易く親切な説明をしてもらうのが良い。年金生活者は、月々の予算を計画的に使う必要があるので、経済面での配慮が必要である。家の中へ入ってもらって仕事をしてもらう上で、信頼できるスタッフの人に来てもらいたい。