

〈生活支援型訪問サービス〉

○問11 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？

- ・ 本人の意向に沿った対応をしてもらっていると感じます。

- ・ 1、言葉使いが非常に良い。2、服装、身だしなみが清潔である。

- ・ 近くに親族が居ないので、スタッフさんに色々尋ねたり相談しても、親切に対応して下さいます。

- ・ 長い髪の方は結んで欲しい。動きやすい服で。

- ・ 1時間お世話になっておりますが、きれいに手早く仕事をされますので感謝しています。これからも来て下さるように願っています。

- ・ 始めてから半年ぐらいですが、気持ちが前向きになってきたと思います。邪魔にならないように少しでも一緒に体を動かしたいと、ちょこちょこ一緒にお手伝いをさせてもらっています。来ていただける日を楽しみにしております。

- ・ 一生懸命に仕事をされていて好感が持てる。

- ・ 愛想が無い。やった事にお世辞でも褒めるような人が良い。

- ・ こちらの気持ちをよく聞いて下さる。料理がとてもおいしく、楽しみにしています。

- ・ 家族的な雰囲気に対応してくれる。

- ・ いつも清潔感がある。爪が切ってあって綺麗。エプロンをきちんと着けていて、身だしなみが出来てる。言葉遣いは丁寧。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「生活支援型訪問」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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

- ・ サービスがとても行き届いていて人柄が良い人に出会えて、訪問日を心待ちにしています。こういう制度が有るのは本当に有難い事です。

・スタッフさんとの接触が多いのでスタッフさんとの安心感、信頼感が大切だと思います。

・安心感、信頼感が無ければ、お世話になる意味がございません。突然体調が悪くなった時、事業所、ケアマネジャーさんに連絡しても応答がなかった時失望しました。

・日常生活の何気ない行動が億劫になりつつあり、少し手を貸して頂けるととても有難く、感謝の気持ちが生れます。元気が出ます。だから介護支援はとても大切です。

・利用する前にもう少し説明を多くして（聞いて）から契約すると良いと思った。

・身体に不安がある者にとって、安心できる方が訪問していただくことが、精神的にも落ち着きます。

・もっと動けなくなった時、十分な支援をしていただきたい。

・提供責任者が頼りになり、十分な相談が出来る。スタッフに安心感、信頼が出来て、何でも気楽に話が出来る。

・やって欲しいサービスをきちんとやってくれる。ここをこうして欲しいというと、その様にしてくれる（サービス内容によるが）ケアマネジャーも定期に来てくれる。

・スタッフさんを信頼できれば、トラブルは起きないと思う。サービスを受ける人にも、マナーやルールをしっかりわかってもらえる説明がある。介護を受ける様になる前に、勉強できる機会があるといい。

・個人情報と絶対外に漏らさない事。

・介護保険料が昨年から1割負担から、いきなり3割になり生活の負担になり、サービスを利用したくっても我慢しなくてはいけない。年を重ねるにつれ利用したいので、せめて2割の範囲と広げて頂きたい（現在、年収すれすれから3割負担）

○生活支援型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・もう少し丁寧に掃除してほしい。利用者の手の届かないとか。
- ・こちらの要望をよく聞いて、無理なこと、できないことをゆっくり分かるように説明してもらいたい。
- ・料金が安い。もっと安くないかといつも思っています。細かい部分の掃除がやってない。料金が高すぎる。45分では何も出来ない。もっと時間を延ばして欲しい。
- ・今の事業所様ではありませんが、約束の時間に来ない、サービス提供時間をごまかして早く帰ってしまう、2年間も10分早く帰ってしまうことがあり、今の事業所さんに変更しました。変更して本当に良かったと思います。初めてサービスを利用する者にとって、勝手に分からず言いなりになってしまうことが多くあると思います。説明を理解するのに時間がかかります。一番大切なのは、やはり信頼だと感じます。
- ・元気で活発な仕事ぶりは私達の元気活力を応援してくれる様で大変有難く思いますが、回数が増やせないのが残念です。
- ・ヘルパーさん、新型コロナウイルス禍の中、マスクなしで来訪、利用者が指摘してマスクを着用する事があった。高齢者宅に来訪して作業をする事を認識して欲しい。ヘルパーさん、月4回(週1回)のサービスを受けるが、コロナ禍で4回の内3回のサービスを停止した。それでも4回分の利用料を支払ったが納得できない。事前に断った場合は利用料の徴収なしにして欲しい。
- ・現状、ケアマネジャーの方の判断とか考え方、経験が主流で、こちらの希望に沿った申し出に対し直ぐに応じて貰えない場合がある。結論として、サービスを受ける側としても粘り強く希望を伝える努力が必要と思われる。こういった例はほかにも多数発生していると想像されるので、何か善処出来る方法があればと望んでおります。
- ・毎回同じことを言っているようで時々疲れます。どの様にして接するのがお互いに良いのか、よくわかりません。
- ・1、個人の生活に関する仕事なので、ある程度スタッフの個人的な面を利用

者にも伝えて欲しい。2、短い時間をうまく使い、最大の仕事をするスタッフが望ましい。3、少なくとも利用者より良く身体が動き、一応何でも知っていてやれるスタッフが欲しい。4、医学的知識がかなり有り、全ての分野の医師を紹介できるスタッフも必要と思う。5、スタッフの働く時間を一方的に決めるのではなく、少しは個人の都合も考えて欲しい。

・利用者は両足の膝関節を手術した為、両足が不自由で歩行も困難である。その点を良く理解して2階の寝具を出し入れしたり、布団を干す時に難航している場合に手早く早く気が付いて、サポートしてくれるのが一番有難い。布団干しや皿洗いの技術が高い。時間をきちんと守るのは当然の事ながら、好感が持てる。これといった不平不満苦情は無い。