

〈訪問介護〉

○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？

・老人に対する敬意が薄い。親しみを出そうとしておられるのだと思うが、友達の又は子供扱いな言葉遣いが気になる。

・明るい所に好感が持てます。気になっている所も頼めば気持ち良くやって下さってます。(回答④)

・非常に丁寧で、当方の気持ちに協力的で嬉しいです。(回答⑤)

・第一声から大きな声で挨拶されるところに好感が持てます。また、返答も大きな声で聞き取り易い。(回答⑤)

・不快感を与えない服装、態度で利用者の要望に適切に対応してくれる。(回答⑤)

・いつも体調を気にかけて頂き、丁寧で好感が持てる言葉がけをして下さっています。また、家で一人で過ごす事が多い為、少しでも会話をして下さる事で、変化も気付いて下さる事もあるようです。(回答⑤)

・マスクをはずして話をしている(1人である時や仲のよいスタッフ同士の時)特に女性スタッフの笑い声がバカでかくうるさい。何度か施設長に言うが直らない。(回答①)

・言葉づかいが丁寧。わかりやすい。繰り返し話し掛けてくれるし、機嫌が悪い時でも親身になって応接してくれている。コロナ対応もしっかりしている。大変好感が持てる。(回答⑤)

・時間は守って来て下さるし、テキパキと物事はし、いつも明朗で大助かりの私です。(回答⑤)

・必ずエプロン、マスクをつける。(回答⑤)

・視線を同じ高さにして話しかけている。(回答⑤)

・専門的に良く勉強されている。訪問時間等守られている。2人共別人、感じが良い人。(回答⑤)

・とても好感が持てます。非常に手早くこなし、時間を大切にしております。いつもありがとうございます。

・大体の方は丁寧で、優しい心遣いをして下さるようですが、中には、言葉遣いが冷たく、荒々しい言葉遣いの方がいるそうです。弱者に対してとても残念です。

・娘の私でもウェットティッシュで父の手を拭くだけなのに、タオルを温め顔までも拭いてくれることに感服いたしました。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「訪問介護・予防専門型訪問」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。

・全てにおいてヘルパーさんの教育が出来ていない施設は、信用出来ない。お金儲けに走られると引く。

・訪問実績記録は毎回書かれていますので、読むと大体の様子が浮かびますが、要望や疑問があれば聞いて頂戴することができる環境がきちんと整っていることも重要だと思います。

・入居者が一番密にお世話になるのは、やはりヘルパーさんであり、そのヘルパーさんの言葉使いや態度が悪いのは、スタッフの人数が少ない為に疲弊していたり、教育する人がいなかったり、内部の不和があつたりの表れと思うからです。ヘルパーさんはいわば家族の代わり。ヘルパーさんが優しくきちんとケアして下さることが、一番安心につながります。

・介護をしてもらう当人にとって、信頼、安心感を持てる方に、日々困った事等を聞いてもらい、充実したサービスをして頂き、又ケアマネジャーや事務所との連携を上手く取って頂く事がとても大事だと思います。いつもありがとうございます。

・日々時間による差が無く、24HR対応が重要。人と人との対応が大切。人に合った対応が第一である。介護5の為、ヘルパーさんのサービスに期待大。

・ヘルパーさん一人一人のやり方とか違うので統一して欲しい。利用者の持っている能力の妨げになる事はやめて欲しい。利用者の持っている能力を高める様に、又は維持する事を頭に入れてサービス提供して欲しい。利用者に時間が掛かる事が有っても、悪く悪化させるのは一瞬。向上させる事は何百倍もの労力がある事なので、それをしっかりと理解してケアをして貰いたいし、考えて欲しいし、介護者にアドバイスして欲しいです。

○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

・「ヘルパーさんに助けられて生活しているんだな」と感じています。今のヘルパーさん達がすごく私の事を思ってくれていて、細かい所まで気を使ってやってくれている。とても感謝しています。

・見えるのを楽しみにしています。見えた時お話が出来、心の中がすっきりします。

・ヘルパーさんが来て家事、掃除、手伝って貰うのでとても助かります。色々娘の事も心配してくれて、必ず声を掛けてくれます。

・ケアマネジャーからの密な連絡、提案をお願いします。

・直接関わって頂くヘルパーさん自身の健康状態が気になる時があります。風邪気味だったり、肌の状態が良くない時に介助を通してうつったりしないか不安になるので、健康管理、また今はマスクの正しい着用など、徹底して頂きたいです。

・本人の体調に応じて柔軟に介護をしてもらい、とても助かっています。また訪問時には介護だけでなく本人への声掛けもしてもらい会話が出来ていることで、本人の気持ちも和らいでいると思います。毎日ヘルパーさんに来て貰えることで本人の体調も分かり、また家族に取っての介護の負担も減り、とてもありがたいです。安心して介護をお任せできています。これからもよろしく願います。

・ヘルパーは訪問介護計画書に沿って、適切にサービスをしているかについて、ヘルパーさんによっては、違っている事がある。

・1回のサービスの時間が45分でなく60分になって欲しい。

・有難い時代ですね。サービスが行き届いていて、利用者に合った支援をして下さり大変助かっています。ありがとうございます。お世話になりありがとうございます。

・私は脳梗塞により右半身麻痺になりましたが、独居の状態です。週3回のヘルパーさんが何よりも頼りの生活をしております。現在のヘルパーさんは親身になって、細々した生活の部分までよく気を配って下さっていて、大変有難く感謝しております。ただ、制度上、やって頂けないこと（ベランダの掃除、玄関の外周り等）があり、もう少し融通が付くといいなと思います。時間も、45分では片付かない事もあり、人手不足は理解しておりますが、もう少し長くほしいと思います。

・事業所の対応が不親切と思う事がある。残念だ。改善されると良い。具体的には話しにくく、相談しにくい。

・ヘルパーさんをお願いする場合、同居の家族は外出することが多いと思われまます。本人を含め、私達家族とヘルパーさんとの関係において信頼が重要だと考えますので、なるべく訪問して下さるヘルパーさんは同じ方で組んで頂きたいと思ひます。

・忙しいと思ひますが、所長の訪問が少ないように思ひます。出来ればもう少し顔を出して欲しいです。また各手続きや書類の説明等を、なるべくわかりやすくして欲しいと思ひます

・いろいろな情報をたくさん持っていて、教えてくれると助かります。言われた事だけやって貰うというのは、あまり意味がありません。

・年齢を追うごとに出来ない事が増えて、この介護サービス制度が出来事に依り、高齢者はどれ程助けられている事でしょう。私はこの制度がない時代に母の介護を数年経験して、身体的にも精神的にも疲れ果てた時代でした。今この制度で、私が身体的に助けられていますので、感謝し毎日過ごす事が出来ていまます。

・介護を受ける様になって、ヘルパーさんともお喋り出来ますし、部屋も綺麗になって生活の質が向上したように思い感謝しています。(1→5→12→14→10)

・家の事を外で話されるのは嫌です。(7→10→12→5→6)

・ヘルパーさんが来て下さる日は、娘の私も安心して任せられます。(14→11→10→12→7)

・1、相互の信頼性が大切。2、利用者の心身の状態は時間、曜日に関係ない。(5→10→8→9→2)

・ヘルパーさんの全てが良く教育されている事。ヘルパーさんの人柄、相性も大切だと思います。(1→8→13→14→11)

・同居の家族が家の都合、勤務の都合で土日しか本人に合う事が出来ない時、ヘルパーの責任者と、意思の疎通を図りたいけれど、ほとんど会えないので、コミュニケーションが取れていません。(9→1→14→13→8)

・医療機関との連携が適切になされ、本人の体調状況などを定期的に連絡報告があり、安心感がある。(1→14→2→6→13)

・同じ事業所で長く付き合う様になると馴れ馴れしくなりがち。ヘルパーさんは仕事と割り切り、利用者は馴れ馴れしくしない事、甘えない事。(2→7→13→9→14)

・サービスを受ける時々にこの様にすると良くなる等、忠告して頂き徐々に生活が充実し社会生活に参加出来る様に感じる。一人暮らしには有難い。(1→12→5→13→7)

・こちらの事業所では、毎回来て下さる人が変わります。時々顔を合わせるだけでは責任感も薄く、利用者も不安です。出来るだけ同一ヘルパーさんであって欲しいと思います。(11→12→8→6→)

・利用者側の事を理解してくれる方が望みです。利用者側には色んな理由等があります。その事を少しでも理解して貰えたら有難いです。お互いの理解・協力無しでは、難しいと思ってます。(14→11→8→2→1)

- ・ 気楽に質問が出来る事。親切に答えてもらえる。(5→12→14→13→10)
- ・ ケアマネジャーとの意思疎通があまりないと感じられる。親身になって考えて欲しい時がある。(1→6→8→→)
- ・ 利用者の生活の維持向上が、何より大切だと考えています。その為にヘルパーさんの対応サービスの充実、ケアマネと関係者との連携不満や苦情への真摯な対応が重要だと思います。(1→14→11→12→8)
- ・ 安定した生活が本人、家族共に出来る事が大切だと思うので。本人が少しでも苦痛を感じない様に生活できる環境を整える事に協力してくれる事。(1→14→6→10→12)
- ・ 家族の者が年を取り、健康を害して面倒が見れないので、早朝、土、日、祝日のサービスを受けれるのは本当に助かります。私の願いが許されるなら、今後1週間来て頂けると大変助かります。(2→9→12→14→6)
- ・ 支援頂いて生活がしやすくなるだけでなく、自分の出来る事をやろうとする気力もわいてくるのが重要です。ヘルパーさんとのコミュニケーションが大切です。あと、規則は必要ですが、実情に合わないものは見直しもして頂きたいです。例、玄関前の歩行に危険な草や物の除去など。(1→14→7→13→12)
- ・ 要介護者がヘルパーさんに求める事は、通常の日常生活に近い生活に戻る為に、補助していただく事であると思っています。過度の補助は「ちょっとしたあ」とってしまう事もあります。要介護者の体調は、かなり短いスパンで変わります。(1→7→8→2→14)
- ・ 利用料金が適正なこと。(7→13→14→1→12)
- ・ 個人の事に、余り口出しをしない事。余分な話をしない事。きちんと挨拶が出来る事。(13→14→1→11→12)
- ・ 届出(計画)の時間よりも、いつも訪問時間が短いように感じます。決められた事をやったら退所ではなく、時間内で出来る事があったらやって欲しいです。例えば身体を拭いたり、口腔のケアをしたり、サッとすると5分でも予め

決められた時間をちゃんと使って10分とかやって欲しいです「やればいい」という感じで手を抜かれると悲しいです。

・利用させて頂いている本人は介護される側で、中々思う事があっても遠慮してしまいます。ましてや言葉遣いが冷たくて、荒々しい口調だと、お願いしたい事も我慢する事もしばしばあるそうです。どうぞ、心身共に介護が必要とする人に、優しい心で寄り添って頂きたいと思います。忙しく重労働だと思えますが、宜しくお願いします。介護サービスの中で、居室の掃除をお願いしていますが、掃除があまり出来ていないと本人が言います。清潔の中で生活したいと話しています。

・サービス日を忘れてしまっても、留守にしても、決して本人を責めないのが助かってます。サービス日に不在だった時、本人が行きそうな場所を探してくれた事も安心出来ました。有り難かったです。