

<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？

- ・清潔感があり、テキパキした態度で好感が持てます。(回答⑤)
- ・昨日今日の体調確認の声かけを毎朝やってくれている事。(回答⑤)
- ・耳の遠い父に聞こえやすく、言いにくい様なことも父のプライドを傷つけることなく話して下さるし、誘導して下さっています(娘記)(回答⑤)
- ・お友達みたいな感覚で親しみやすいです。(回答⑤)
- ・利用者、家族にとっても寄り添ってくれていて、言葉のかけ方、表情など感じがとてもいいです。体調面を含めその日の状況、本人の状態に臨機応変に対応出来る所、とても安心出来て頼れます。(回答⑤)
- ・いつも変わることなく利用者中心に物事を行う所。派手でなく、働きやすい服装の所。(回答④)
- ・細かい所まで身体の変化(ひっかき傷・発赤等)まで記載され、きちんと報告してくれ安心できる。人柄が良いと思う。他人を家に上げる事に少し不安であったが良い人で大変満足できる。話を聞いてくれる事で心のリハビリにもなっていると思う。(回答⑤)
- ・来た時は、はっきり挨拶しておられますが、帰る時は、時間が来たら挨拶なしに帰ってしまわれる方がおられます。(回答④)
- ・昼食調理をお願いしていますが、味付けが本人の好みかどうか非常に気配りして頂けます(こちらから特にお願いしなくても)(回答⑤)
- ・時と場合もきかない。真面目すぎ。融通が利かない。それがうちの売りとの事。もう少し優しいヘルパーを育てて下さい。(回答④)
- ・性格や介護状況に合わせて接して下さっている。認知があったり、高齢で耳が聞こえにくく速やかに返答できなくても、イライラしたり言動を否定する事なく優しく穏やかに対応して下さるので、とても嬉しく思っている。(回答⑤)
- ・物事をはきはき言って下さる事に好感。高齢になってくると身体的に辛そうなところは同情するけど口に出して痛いと言われると、介護して貰う側は大変心苦しくなる。(回答③)
- ・男性の方の服装が少々ラフ過ぎる(口調が気になる時がある)言葉がフレンドリーに感じたので、利用者は受け入れられるのか少し気になっただけです。(回答②)

- ・私の悩み等聞いて下さり、大変有難く思っています。
- ・いつも明るく言葉遣い、態度が優しく好感が持てる。家族の話を良く聞いてくれて助言などしてくれる。本人がとても信頼している。
- ・部屋へ入るのに必ずノックされたし。
- ・笑顔で接してくれる。親切。頼んだ事は全てやってくれます。私物を触る時は必ず同意の下にやって下さいます。
- ・人による。好感が持てる方はどこで会っても挨拶してくれたり、ハキハキと笑顔を絶やさず明るい感じ。相談事も親身になって聞いてくれる。よく勉強されている感じ。そうでない方は外では挨拶もなく、素っ気ない感じ。介護中も声が小さく、介護されている人は、次に何をされるのか不安な気持ちだと思う。相談事もしづらい、しても素っ気ない。
- ・母に警戒感を持たせない、親しみやすい服装に好感を持ちます。
- ・靴下は、清潔であって欲しい。身だしなみはオシャレではなく、いつも洗濯ができて、簡素な服装であって欲しいのです。
- ・頼み事をした場合、些細な事でもきちんと仕事を受け、答えて頂けます（些細な事例、買物の場合1、品物の選び方。2、買物に掛かる時間）
- ・言葉使いは良い方と悪い方どちらもいらっしゃるので、良いとも悪いとも言えない。
- ・これまでの経験や実績から思いもよらないアドバイスや手助けが貰えるところ。
- ・本人に対する思いやりのある言葉遣い、対応等にとっても好感がもてます。
- ・とても好感が持てる方と、もう少し接し方を考えて頂きたい方との「差」があるように思います。常に利用者に言葉をかけながら接する方と、言葉が少ない方がありますが、言葉が少ないと冷たい感じがします。
- ・言葉遣いが荒い。上から目線の対応しか出来ないヘルパーさんが以前存在した。
- ・失語症がありますが、一人の人間として接してくださっているところ。
- ・総てに配慮をもってやって頂けていると受け止めております。
- ・謙り過ぎでもなく硬過ぎず、分かり易くゆっくり話してくれる。「お母さん」や名字ではなく個人名で呼んで欲しいと伝えたら、やってくれている。
- ・一人だけ話し方が馴れ馴れしいヘルパーさんがいます。

・利用者にも、ケア中に声掛けをちゃんとしてくれる。又、家族に本人の様子を教えて下さる。

・ヘルパーさんが来ると明るくなり楽しみになり（病院通いで身心共に悲しみにくれている時）今の私の生活になくってはならない人です。何時も一人ぼっちの私に笑顔で接してくれています。

・来訪時、入り口のチャイムを鳴らしてから、ドアを開ける様に申し上げているが、いきなりドアを開けて入ってくる人がいる。声を掛けなくてもいいが、黙って入ってくるのはやめてほしい。何時も15、20分遅れる人がいる。ならば訪問時間を〇時〇分と半端な時間でもいいから遅らせて欲しい。毎回何か事故でもあったかと心配する。

・親しみやすく、お姉さんみたいに優しく好感が持てる。

・気さくで気立てが良い人なので好感を持ってるそうです。親切にしてくれるので有難く思っているとのこと。

・髪型もエプロン付けたりとかして下さり、清潔感があつた。

・体に自身では悲観的になっている時等「あなたは元気な方だよ。大丈夫。でも悪い時は早く病院に行つてね」とか明るく前向きになれる様に接して下さるので、心の中に持ち込まず何でも話せる事、聞いて下さる事がありがたい。

・明るく声を掛けて下さり父の話にしっかりと耳を傾けて下さいます。安心してお任せできます。いつも有難う御座います。

・とても親身になってくれます。父にとって何がBESTか一緒に考えてくれます。

・余分な事は話さない事。余分な事は何も聞いてこない事。

・責任者の指導がとても良いです。

・ヘルパーさんは細かい所まで気が付いてやってくれます。

・言葉使いも丁寧で、身だしなみもきちんとなさり、笑顔が素敵です。

・体調不良等の時、速やかに報告してくれる。

・本人（母）の状況に応じて親身になって、ペースを合わせて大切に関わっていただいています。疑問、質問についても、適切に対応してくださっています。

・父に対する言葉づかいが、慣れ慣れしい人がいる

・自分の考えで勝手に事務所に連絡し、こちらのプライバシーが守られていない。

- ・ 仕事始めに必ず手洗いをされる。エプロン、頭巾をして仕事して頂いている。
- ・ 介護に対するアドバイスがもらえるので好感が持てる。
- ・ ヘルパーさんの豊富な知識と、いつもにこやかに会話ができる事がとても良いです。
- ・ 言葉遣いは普通ですが夏には着替えを常に持ち歩いて、失礼の無いようにと持ち歩いていらっしやいます。
- ・ 利用者本人の思いをくみとり、本人の自発性を生かすよう支援をしてくださる。自立して生活できるよう、掃除、洗濯などをうながし、援助してくださっている。
- ・ 人によってまちまち、笑顔で利用者に呼びかけたり話してくれる方もいれば、黙々と用事を済ませていなくなる人もいる。一言利用者に声を掛けてほしい。何か用事を頼んでも返事がない人がいる。話を理解しているのか？私は昼しか来ないので、夜はわからないではなく、申し送りしてほしい。
- ・ ちゃんとした状況・処置の記録があります。
- ・ 言葉を選んで話して下さっているのがよく解ります。体調やら性格、精神状態等をよく考えて下さっていると思います。
- ・ 4人のヘルパーさんにお世話になっておりますが、皆さん経験豊富で、しかも親切、丁寧に対応していただき、頭が下がります。感謝しております。本人はおむつ替えを嫌がり、暴れたり暴言をはいたりしますが、冷静に対処していただき、申し訳ない気持です。
- ・ 朝食後なので、もう薬飲みましたかと、声掛けして下さって、絶えずチェック（他の事も）して下さい。
- ・ 単にサービスを提供するだけでなく細かい所にも気を配り、利用者の生活に支障をきたす恐れのある事柄が生じた場合には、その事を連絡帳等を通して家族に連絡してくれる所に好感が持てます。
- ・ 約束の時間に来訪して、時間内にはいつも通りきちんと終わらせて下さっています。服装もいつも清潔感に気をつけていらっしやるように見受けます。又、毎回お出で頂く度に私の体調（どこか悪いとか痛いとかありませんか。お変わりありませんか等）気にして下さいます。
- ・ 動きやすい服装で来ている事。少し気になるのは、他家へ行った後に、靴下を変えていない気がして。マスク着用して欲しい。
- ・ 皆様はとっても優しく御手伝いして下さいますので、本当に嬉しく思っています。

す。身だしなみもきちんとしていらっしゃいますので、とっても好感度はいいですね。有難く思っています。

○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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・年を取れば取るほど、衰えからくる生活の低下する速度は早まってきます。その変化に寄り添って、こちらの生活環境に対応して頂けるのが一番望む事だから。介護している家族の話を聞いて頂けるのが、大切な事の一つだと思います。(1→12→8→14→10)

・夜間でもすぐに来て頂き、家族も安心致しております。(回答②)

・その日毎に身体の状態を見られて有難い。不満があれば連絡行き届いている。明るい気分で仕事されて嬉しい。助けてもらって感謝。(1→6→12→13→14)

・衛生面・安全面に最大の注意を払って下さること。プロとしての自覚を持ってお仕事して下さい。(14→12→8→5→13)

・2、時間外に体調不良になった時の対応について、これは中々至難の事と思いますが、名古屋市の指導科目として、もう少し実現するのを待っています(その対応の完全さ)(11→1→14→8→)

・その人の身になってサービスをして欲しいです。サービスして欲しい事があまりにもなされない。介護法に疑問を感じています。机の上だけの決め事に感じます。サービスを受けにくくなり、介護難民を多くしているのが現状だと思います。(14)

・1人で生活する事が不安でしたが、週2回ヘルパーさんが訪問され、綺麗に掃除して頂き感謝しております。買物も良く気が付かれ、買い物する物も把握されていて、とても感謝しております。(14)

・訪問介護、家事援助、利用者の家に応じて時間決めて頂きたい。一軒家と二室では1時間では十分に援助していただけませんが？(1→14→6→12→10)

・同居をしていないので母の状態など、ケアマネさんがもう少し把握し、いろいろな提案をしてほしい。事務的なサービスの仕方では、信頼が持てません。(回答①)

・1、体と身の回りの事をお願いするのですから、安心感、信頼感が必要。2、話を良く聞いてくれる事で信頼感・安心感が持てる。3、無理してると体調悪くするので、助けて頂く事で体にも良い。4、何でも気楽に気軽に相談する為に。5、時々来て下さり、話を聞いてくれる事でヘルパーさんに助けて頂ける為。(14)

・個人情報を守り、良いサービスをすること。契約時間を守り、身だしなみに配慮し

てほしい。(1→7→13→5→10)

・ヘルパー、サービスを受ける人は、大体高齢の人が多いため、契約の内容をわかりやすく話してほしいから。(回答⑤)

・年齢が高齢しているため、土、日、祝のサービス対応は必要だと思う。また、早朝、夜間サービス対応をしてくれると助かります。(9→2→13→12→11)

・ケアマネさん次第で全然対応が変わる為、親切で明確に対応して欲しいです。色々話を聞いてそう思いました。(8→14→11→7→5)

・サービスの点数化と、料金の仕組みが複雑で判り難い。一般人がもう少し判り易い表示制度があると良い。(10→12→11→8→7)

・利用料金が高いです。(11→14→12→8→5)

・ヘルパーさんの性格の良さ、明るさが一番だと思います。苦手な所もきれいにして頂いて心が和みます。

・他人様が家の中に入って頂きますので、信頼出来る方が一番良いと思います。

・サービスを受ける事によって生活がしやすくなる。また、安心してサービスを受けられる様に。

・スタッフ（理学療法士、ヘルパー）が辞めた後の補充が充分でなく、変更を申し出ても難しい時がある。

・家族が居る居ないで対応、言葉使いが違う方がいらっしゃるのでは。

・安心してお話が出来毎日の生活が充実している様です。唯、いつもお忙しそうで声を掛けるのが遠慮がちになります。「困ることが生じたら、いつでもブザーを鳴らして」と皆さん言って下さいます。最近、安心して必要に応じてお願いして頂くことが納得出来ました。

・利用者が当サービスを受ける事により、生活の向上（やる気、陽気）が見られ、ヘルパーさんの対応に安心感が出る。出ればヘルパーさんに対して信頼感が生まれ、良く話を自分からもする様になる（普段は人見知りがあります）家族（夫）としては契約、サービス内容が分かりやすく説明して頂いたのが良かったと思います（料金も気になりますが、まず本人が中心として考えて居ります）

・最初にどういうサービスをして頂けるかという事、はっきりこちらは把握してなかった。こちらの認識不足だったと思いますが、一体どの程度までサービス受けられるのか漠然としてます。

・お買物サービスをお願いしておりますので、外で個人情報をもたらされるのは大変迷

惑に思われるので、その点に着目致しました。

- ・ 家族がないのでヘルパーさんの支援は有難いと思っています。
- ・ ケアマネジャー、訪問看護師、ヘルパー、デイケアの各連絡がとれていて、訪問を受けた時に健康状態を知って来訪下さる事です。
- ・ 自分でという気持ちを大切に、今ある力を引き出すことが大切と考えるため。
- ・ 先ずは本人がなるべくストレスを感じる事なく、各事業所のサービスを受けられる事を確認するのが第一。料金や時間対応、苦情の受入れ等も問題かもしれないが、それらよりも介護をする側の家族のケアを安心して受けられる事が、介護ノイローゼで共倒れにならぬ為の大事な項目だと思う。
- ・ 個人的な事や情報を外に漏らされたくないと思っている。
- ・ 以前ヘルパーさんが介護を受けている方の悪口を友人に話され、友人も不快感を持って私に話されました。今自分が介護を受ける身になってその事を思い出し、生活をさらけ出す事に最初はとても嫌でしたが、やはり信頼し、安心感が持てる様になるまでは少し期間を要します。個人情報絶対にもらさない事は大事です。
- ・ 約束した日が急に都合が悪くなった場合でも速やかに対応してくれること、とても感謝しています。
- ・ ヘルパーさんに家に入って頂くと言う事は（全く知らない方）何よりも安心感、信頼感が持てると思う事だと思います。私は幸いにも良い方に巡り逢えて喜んでおります。
- ・ 緊急病院の対応に感謝です。ヘルパーさんには安心感、信頼感を持って接しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 頼んだ事をしっかりとやってくれる事を希望している。自分ができない掃除機掛けや雑巾掛けをしてもらい、気分良く過ごせる。
- ・ 年金生活する中で限られたお金でやりくりしている為、利用料金は適正でない困ります。ヘルパーさんは一番身近な人だけに、安心感が大切です。
- ・ 個人の住居に出入りするサービスだけに、事業所及びヘルパーさんとの信頼関係が何より重要と考えます。単なる家事等々の手伝いに終わらず、サービスを受ける本人の生活の質が高められ、自立した老後を送れる様にお手伝いしてくれる事業者が理想的と考えます。
- ・ 心の絆を大切にしてくれる。作業時間以上に作業内容を優先している。ヘルパーさんが専門技術を有している（看護師、栄養士等）
- ・ ヘルパーさんが、利用者本人のその日の身体や精神の状態をよく観察、把握し、いつ

もと違うことがあればすぐに家族に報告したり、適切な相談や助言などの対応をしてくれると助かります。ヘルパーさんが明るく、優しく、利用者とコミュニケーションをとってくれると助かります。

- ・他人の家に入って仕事をされるのですから、あれこれ指摘しない様にしてもらいたいです。評価しないようにしてほしいです。難しい事ですが、信頼関係が出来るまでは特にそうだと思います。自分で出来たらしたいと思っても、体が弱ってくるとできないのですから。

- ・介護される者にとって、介護する人に対し安心出来ると恐怖心無くスムーズに介護される。血圧等にも関わる。

- ・個人情報を守らない様、厳守してもらいたい。

- ・預けている家族が寝たきり、口がきけないので、面会以外の一人での時間の状態が本人から聞くことができないので心配していたが、ヘルパーさんが信頼できる方々のため、今は安心できます。

- ・ヘルパーさんは、本人に直接接して下さる方なので、信頼できる人でなければ、任せられない。

- ・本人の生活の充実を計りたい。その日その日の内容を細かく知りたい。

- ・ヘルパーさん、何時も時間通り来て頂いて元気なヘルパーさんに元気づけられて、来て下さる日を心待ちにしています。一人暮らしなので色々相談にも乗って下さいます。分からない事など教えて頂いています。

- ・息子と同じ年なので、話やすい。来るのが楽しみで、来てくれると安心するから、その人柄は大切だと思う。

○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

- ・早朝に休んでほしいと連絡をしたが、うまくヘルパーさんに伝わっていない事があったので、連絡をきちんとしてほしい。

- ・いつも気持ち良く明るく手伝って下さいます。気分がすっきり楽しく会話出来ます。これからもよろしくお願い致します。

- ・耳が遠くなったせいか電話に出てくれず安否が確認できなかった時も、訪問の時ではないのに暑い中自転車で父の所に行っておさったり、私（娘）の言うことは聞かないのに、ヘルパーさんやケアマネジャーの方がおっしゃる言葉には素直に言うことを聞いてくれて、私（娘）としては感謝の言葉しかありません。ヘルパーさんに来て頂く様になって、今までボーっとしている時があったのですがシャッキリとした感じがします。ありがたいです。

・あまりにも規則を守り過ぎ、もう少しこれをやって欲しいと言ったことについて、危ない事でなかったらやって欲しい。融通がきかなすぎです。料金をもう少し下げてほしい。

・最低でも1時間半は来て欲しい（家事）

・サービスを提供する側が満足できない対価では利用者も心のこもったサービスを受けられないと思う。幸い我が家の担当ヘルパー事業所には満足している。形式的ではない心と心の通ったフレンドリーな関係が築ける利用者と介護ヘルパーでありたい。

・風呂の掃除が隅まで出来ない。雑巾がけの後、ゴミが残っている。風呂の掃除に靴が欲しい。前の人は何も言わない素足でした。風呂、トイレ、洗剤が使いすぎです。

・週に2回来て頂いていますが、いつもの通り一遍の掃除だけでなく、もっと細かくお手伝いをしてほしいです。足腰が悪く曲がらないので、掃除をもう少し目を凝らして見て拭き掃除をして欲しいです。床だけでなく上のほうも。

・どのヘルパーさんも上手く時間を使ってバラエティーに富んだ食事を作って下さるし、掃除もしっかりと行って下さっています。また、作業をしながら話し相手になって下さっているので、ヘルパーさんが来られる日を楽しみにしています。サ責の方も家庭状況を良く把握して見守って下さっています。感謝感謝です！！

・忙しい中、定期的な学習会も行ってみえるようです。技術の向上や私共利用者の思いを汲んで下さって、いつも有難いと思います。これからも利用者の思いに大事にお付き合い下さい。

・機能訓練をもう少し強化出来ないのでしょうか？

・若いヘルパーさんでも老人に親切に対応してくれている事に感謝の念が堪えない。ヘルパーさんをお願いする費用をもっと高くしても良いから、ヘルパーさんの処置改善を図って下さい。

・介護タクシーを利用する事が多いが、運転手は服装態度も良く親切で感じが良い。利用者身体の不自由な者ばかりなので、出先から配車を依頼した場合、時間がかかるので時間短縮に努めて欲しい。

- ・身体の不自由な状態の共有が、出来てない時がある。
- ・個人的な事でも誰に相談するのがベストなのか解からない。
- ・通院介助に介護保険が使える様にして欲しい。体が不自由です。

・認知症などの人は自分の意見が相手に伝える事が上手に出来ない事も有ります。利用者が不快になる様な事がなく優しく接して頂きたいです。ヘルパーの方々も十分な休みを取りストレスの無い事業所で有って欲しいです。家族が自宅で過ごしてあげられないのでスタッフの方々には感謝しています。介護職は大変な様ですが収入が少な

いと聞きました。十分な収入が有り、働きがいの有る職場になれば利用者も安心して任せる事が出来ると思う。

- ・ 現在ヘルパーさんが見えますが、とても満足しております。

- ・ ヘルパーさん同士で本人の情報共有を徹底して頂きたいです。

- ・ 私のお世話になっている事業所の方々には、大変良くしてもらってます。年令的に他の人達より少し若いので、いろいろと不安な事ばかり考えてしまいましたが、時がたつにつれいろんな話が出来、楽しい時間が過ごせてます。病気の事で悩んでましたが、元気が出ました。ありがとうございます！

- ・ 貴重品がなくなった時の対応が遅く、利用者に説明が遅かった。利用者が少し不安になることがあった。結局、貴重品は出てこず、施設の安全管理にも少し気をつけるべきである。こちらはお願いをして助けてもらっているのに強くは言えないが…。お金を払っているからこそ、お互いの信頼関係を大切にしたい。

- ・ ヘルパーさんの紹介がされているようなプリントがあればいいと思います。

- ・ 短時間の間のサービスなので仕方がないのかもしれませんが、掃除等が少し雑な気がします。時間内にこれだけはやりました的にノートに書いて下さるのは良いのですが、その記入時間もサービスの中に入っているの、あまり念入りな掃除等は望めません。でも反面、そのノート（報告書）の中から母の様子等がわかり、助かる時もあります。

- ・ 仕事に就いているのに時間がきたから止めて帰る。洗濯物をシワのまま干していく、叩いて伸ばす様にすること。

- ・ やむをえないとは思いますが、来て下さるヘルパーさんの変更が度々あってその度に本人が、戸惑ってしまう事がありました。出来れば少ないと嬉しいですが。以前来宅前に熱があって、病院に寄ってから来られたヘルパーさんが見えました。簡易検査でインフルエンザではなかったからとの事でしたが、初期だと検査で出ない事もあるので、しばらくの間ひやひやした事があります。明らかに体調が悪い時は、訪問を見合わせた方が良いのでは。

- ・ 寝たきり、意思の疎通の出来ない父を看てもらっています。反応のない父に世間話をしたり、声掛けをしたり、家族同様にしたいとは思いますが（忙しいので）優しい気持ちで接して頂いているなあと思える人、又そうでない人、色々な方が見えます。家族としては一日でも長く生きていて欲しいと思っていますので、事故なく苦痛なく穏やかに過ごさせて下さいと思うばかりです。宜しくお願いします。

- ・ ケアマネジャーは長期間続くと交代されます。情報の引継ぎは行われてると思いますが、不安を感じる事もあります。急に入院した時にケアマネに連絡したにもかかわらず、ヘルパーさんが来た事があり疑問に思いました。全体的には好感が持っていますが、一度何かあると辛くなります。

・現在、サービスを受けて、とても感謝しています。サービスのおかげで健康も保たれ、生活に良いリズムが生まれ、自分で毎日を「良くしていこう」という、前向きな力も生まれました。有難うございました。これからもよろしくお願い致します。

・とても良くして下さるヘルパーさんには、本当に感謝しています。何を頼んでもイヤイヤ対応するヘルパーさんの指導をして改善してもらいたい。

・優しい介護士さんばかりで大変本人も喜んでおります。今後も今まで通りに接してくださいませ様にお願いしておきます。兄より。

・毎回、毎回、毎回、ヘルパーさん代わってほしくありません。その都度家の事を説明しなくてなりません。まだサービス受ける期間短いので分かりませんが、少し手抜きする所を見受けます。

・十年前交通事故で入院し、現在訪問サービスを受ける事が出来、本当に有りがたく思っています。訪問日を楽しみにしています。風呂も見守っていただき安心です。買物、調理などもお願い出来ますので、一人暮らしが出来ています。

・現在ヘルパーさんが見えますが、とても満足しております。

・ヘルパーさん同士で本人の情報共有を徹底して頂きたいです。

・私のお世話になっている事業所の方々には、大変良くしてもらってます。年令的に他の人達より少し若いので、いろいろと不安な事ばかり考えてしまいましたが、時がたつにつれいろんな話が出来、楽しい時間が過ごせてます。病気の事で悩んでましたが、元気が出ました。ありがとうございます！

・貴重品がなくなった時の対応が遅く、利用者に説明が遅かった。利用者が少し不安になることがあった。結局、貴重品は出てこず、施設の安全管理にも少し気をつけるべきである。こちらはお願いをして助けてもらっているのに強くは言えないが…。お金を払っているからこそ、お互いの信頼関係を大切にしたい。

・ヘルパーさんの紹介がされているようなプリントがあればいいと思います。

・短時間の間のサービスなので仕方がないのかもしれませんが、掃除等が少し雑な気がします。時間内にこれだけはやりました的にノートに書いて下さるのは良いのですが、その記入時間もサービスの中に入っているのも、あまり念入りな掃除等は望めません。でも反面、そのノート（報告書）の中から母の様子等がわかり、助かる時もあります。

・仕事に就いているのに時間がきたから止めて帰る。洗濯物をシワのまま干していく、叩いて伸ばす様にすること。

・やむをえないとは思いますが、来て下さるヘルパーさんの変更が度々あってその度

に本人が、戸惑ってしまう事がありました。出来れば少ないと嬉しいですが。以前来宅前に熱があって、病院に寄ってから来られたヘルパーさんが見えました。簡易検査でインフルエンザではなかったからとの事でしたが、初期だと検査で出ない事もあるので、しばらくの間ひやひやした事があります。明らかに体調が悪い時は、訪問を見合わせた方が良いのでは。

・寝たきり、意思の疎通の出来ない父を看てもらっています。反応のない父に世間話をしたり、声掛けをしたり、家族同様にして欲しいとは望みませんが（忙しいので）優しい気持ちで接して頂いているなあと思える人、又そうでない人、色々な方が見えます。家族としては一日でも長く生きていて欲しいと思っていますので、事故なく苦痛なく穏やかに過ごさせて下さいと思うばかりです。宜しくお願いします。

・ケアマネジャーは長期間続くと交代されます。情報の引継ぎは行われてると思いますが、不安を感じる事もあります。急に入院した時にケアマネに連絡したにもかかわらず、ヘルパーさんが来た事があり疑問に思いました。全体的には好感が持っていますが、一度何かあると辛くなります。

・現在、サービスを受けて、とても感謝しています。サービスのおかげで健康も保たれ、生活に良いリズムが生まれ、自分で毎日を「良くしていこう」という、前向きな力も生まれました。有難うございました。これからもよろしくお願い致します。

・とても良くして下さるヘルパーさんには、本当に感謝しています。何を頼んでもイヤイヤ対応するヘルパーさんの指導をして改善してもらいたい。

・優しい介護士さんばかりで大変本人も喜んでおります。今後も今まで通りに接して下さいます様をお願いしておきます。兄より。

・毎回、毎回、毎回、ヘルパーさん代わってほしくありません。その都度家の事を説明しなくてはなりません。まだサービス受ける期間短いので分かりませんが、少し手抜きする所を見受けます。

・十年前交通事故で入院し、現在訪問サービスを受ける事が出来、本当に有りがたく思っています。訪問日を楽しみにしています。風呂も見守っていただき安心です。買物、調理などもお願い出来ますので、一人暮らしが出来ています。

1人暮らしなので困った時や心配事など、いつでも相談出来る様、これ迄通り続けて欲しい。

・〇〇事業所は、手足を動かすリハビリも行っているのですが、オムツを替える時等、本人も身体を動かさず（左右のベッドサイドにつかまり、身体を傾ける）等が出来ます。寝たきりになる事を防ぐ為に、手足を動かす様なリハビリの出来る事業所が増えると良いと思います。

・人員不足は全てに関してひずみが生まれてしまいます。人材教育、育成やりがいのある職場作りにも注視して頂きたい。

・ヘルパーさんはどなたも気持ち良く接して、良く身体を動かして下さいます。ただ思考過程が人それぞれ異なるので、相手を理解するには時間がかかります。それでお互いにいけると確信すれば、なるべくヘルパーさんは少人数にしてしょっちゅうとつかえひっかえしない様にして頂きたいです。これは現況に対する意見ではなく（幸い現況はヘルパーさんは数人いますがどなたも良くして下さいます）そうなった時への要望です。

・その時によって質問に答えてくれること。例えば、便秘の場合に朝起きてすぐお水を多く取った方が良いとか…です。未長くお世話になるかと思いますが、よろしくお願ひします。

・家族が介護していると、イライラして辛く当たってしまうので、週2回でも来てもらうと助かります。私達家族にとっては感謝しかありませんが、認知症の母は、時々サービスを受ける事を拒みます。その時の対応を、臨機応変にして下さる事を望んでいます。

・ケアマネジャーをはじめ、ヘルパーさん達にも助けられ感謝でいっぱいです。言葉では言いにくいので、このアンケートにてお礼を申し上げます。ありがとうございます。

・基本的に現状のサービスに満足しています。サービスを受ける本人とヘルパーさんの間に信頼関係とより密なコミュニケーションをこれからも作り上げていって欲しいと思います。大事なものは、家事等々をヘルパーさんに行ってもらう事ではなく、本人がヘルパーさんが居ない時でも一定の生活が継続して行える様になる為の自立支援だと考えますので、引き続き支援の程、よろしくお願ひします（現状がダメだという意味ではありません。より一層の向上をお願ひしたいという意向で記入をさせて頂きました）

・初めての独居生活を支援して頂き、健康を取り戻しつつあります。有難うございます。人生の最後の最後まで人生の目的にチャレンジしていきたいと願っています。今後もそのサポートをよろしくお願ひします。

・以前に母、現在父の事で利用させて頂いています。本人が在宅での生活を希望しており、皆さんに助けて頂いています。制限など難しい事もありますが、サービス無しではとてもやっていけないのが現状です。より細かく多くの事で助けて頂ける事を願っています。

・ヘルパーさんが急に休む時に、事業所から電話がない時がある。困る時があった。

・サービスを受ける方も（性格）人それぞれなので、その辺りを良く考えて対応して行ってほしい。

・新人のヘルパーさんは、しっかり教育してから現場へ出してほしい。マニュアルがしっかり理解されてないと感じたことがある。ヘルパーさんの定着率が高くなると良

い。

- ・とてもよく気が付き、ヘルパーさんから進んでお仕事していただいております。
- ・利用者との間で交わす書類が多すぎます。小さい字など見にくい。聞きたい事があった時に説明して下さればよい（変更事項があった時等）印刷物をもっともっと減らしてほしい。
- ・家事（特に調理、個人差が有り、講習会等（教育））あるのかなあ？と思う事があります。食は生き甲斐です。向上を願ってます。
- ・前回のアンケートで、利用者のセンターでの様子を送って頂く時に、簡単で良いので話して欲しいと記入した所、かいつまんでどんな様子だったかを話して下さるようになり安心しています。手帳があるので中を見れば分かる事ですが、直接聞きたかったのが嬉しかったです。
- ・一つの事業所の中でも、人材のブレが大きい。凄く上手な人と不安定な人がいるので、よく指導してほしい。