

<生活支援型>

○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？

- ・ 手順良く速い。毎回間違いが無い。(回答⑤)
- ・ 働き易い清潔な衣服を着用し、明朗で親切なスタッフです。(回答⑤)
- ・ 私の気が付かない所まで掃除して頂き、有り難く思っています。(回答④)
- ・ 丁寧な言葉使いと言葉に優しさが感じられます。
- ・ 言葉使いも態度ともに好感が持てる。(回答⑤)
- ・ 利用者が、援助内容やルールが十分理解出来ない初期の段階で、ハッキリと出来ない旨を説明して下さり、信頼が深まりました「ついでにやって欲しい」と言う事がどうして出来ないのかという点です。基本に利用者の生命維持がある事がよく分かりました。又、プライバシーを大切に考えてくださっている事もです。(回答⑤)
- ・ 丁寧で活動的。(回答④)
- ・ 始めて会った様に思えない程、ていねいに会話して下さいます。汗をいっぱいかいていてもおしみなく働いて下さいます。何をする時にも一度声をかけて確認して下さいます。入室する前にきちんと挨拶をしていただいています。(回答⑤)
- ・ ていねいに掃除をしたり会話をして下さる。(回答⑤)
- ・ いつもにこやかで、親切に出来ない事が無いかと尋ねてくれる。(回答⑤)
- ・ 仕事の内容に満足。礼儀正しい。会話も楽しい。(回答⑤)
- ・ 優しく受け答えをしてくれます。(回答⑤)
- ・ 個人的な悩みとか身体的病気の話も、忙しい中、色々聞いて下さいます。(回答⑤)
- ・ 短い時間の中、目一杯心配りして頂いております。(回答⑤)
- ・ 明るく元気に挨拶されるので、こちらも元気になれる。(回答③)
- ・ 分からない事を色々説明してくれる。(回答④)
- ・ はきはきと先手を打って仕事をしてもらっています。本人の意向を十分に理解してくれます。本人の気が付かない事も指摘してやってもらえます。(回答⑤)
- ・ 無駄口が多すぎる。(回答②)

・スタッフの方が明るい方々で来宅の折にはちょっとした小話で楽しんで下さり、感謝しております。(回答⑤)

・毎回お願いした事をキチンとして頂いています。家もきれいになり、とても気分がいいです。特に掃除が丁寧です。(回答⑤)

・介護業務、満点の気くばり、目くばり、笑顔の家事支援！(回答⑤)

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「生活支援型訪問サービス」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。

・独居老人なので、人の暖かみを感じ、スタッフが信頼できる人ばかりという事が、満足度につながっています。又、料金も申し訳なく思いますがうれしいです。(14→7→10→12→1)

・言葉遣いから、安心と信頼が持てます。(14)

・今みえる男の人は、家に来るとすぐ体の具合はいかがですかと聞かれます。もちろん帰りも言います。その一言が嬉しいです。(

・1、ケアマネジャーさんと訪問スタッフと、どちらからも利用者が連絡した情報が正しく伝達されます。信頼と安心に繋がっています。2、平易な言葉で分かりやすく安心して話が出来ています(13、14)3、生活支援の中で、日常の食材購入を助けて頂き、食生活が向上しています(ついでに申せば体重もUP)(12)

・週1回(45分)のサービスを受けておりますが、中身が濃くて有難いです。(14)

・自分の家の中に入って来る人なので、信頼感がないと不安である。(14→10→7→11→8)

・私は今の所体が動くので、自分でやれる事はなるべくやる様にして、その時間内で会話して頂く事が大変嬉しく思います。これからも宜しくお願い致します。(14→1→6→8→10)

・サービスを受ける人の身になって考え行動すること。(11→1→14→13→)

・サービスを受ける事で出来なかったことを出来るようにしてもらえる事が一番大切。ことに本人は足に障害があって、家事を100パーセントやれないので、大変に助かる。スタッフの能力が高く、安心して信頼できることが一番有難い。(回答①)

・私生活の内側を見る立場になるので、仕事上知り得た事は死守する人でなくては困る。互いに信頼があってはじめて成り立つ制度である。(回答⑦)

・利用料金が適正ですので安心です。(1→7→10→12→14)

・ 1、親切。一人で生活していますので、親切にさせていただくことが嬉しい。2、コミュニケーション。会話を通していろいろなことを知り、自分の向上に役立つ。3、適切な判断と指導。自分なりの判断、現状をみて頂き、それに基づき指導して頂くと、より客観的に自分の現状が理解出来ると思います。（回答①）

・ヘルパーさんに日常生活のお手伝いしていただく事により、一緒に動いて筋力の衰えを防ぐようにして居ます。娘の様な若いヘルパーさんが、色々な事をお話下さるので、その日を楽しみに一週間過ごせて居ます。いつ車いすの生活になるのか分かりませんが、ヘルパーさんに助けて頂いて、一日でも長く今ぐらの生活が出来ますよう頑張っています。（回答①）

○生活支援型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・ヘルパーさんの仕事は辛いのによく皆さんが頑張ってお下され、ありがたいと思っています。

・楽しい。ズルをしても休めといっても休まず全力で仕事をやる。

・私もお世話になって足かけ4～5年になります。いつもいい方で本当に有難く思っています。今の〇〇事業所の皆さんに親切にして頂いて、心配もして頂いて〇〇事業所の方にありがとうございます。これからも宜しく。

・大変助かっております。感謝でいっぱいです。おかげ様で老後も楽しく過ごさせて頂いております。特にお風呂などきれいにして頂き、キューキューと手に感じられます。最近歳を重ねるのもまんざら悪い事では無いと思っています。本当におかげ様でございます。ありがとうございます。ヘルパーさん、年輩の方と思っておりましたがとてもお若く、週一回お会い出来るのがとても楽しみでございます。

・時間一杯で無く、早めに帰ることは不満に思う。介護保険の利用出来るのは、大変有難いと思います。

・仕事として割り切る事は大切だろうと思いますが、その中でも優しさや細やかな心遣いは大切だと思います。又、仕事もきっちりとやってくれる事が一番必要な事ではないかと思っています。事務的にならない態度で接してほしいです。今は出来ていますが、これからも忘れないでほしい事です。

・気分が沈んでいる時も来てくれる事で若い人のパワーが戴ける気がします。お話をしなくとも働いている姿を見るだけで、気が若返りすると思います。

・スタッフの能力が高いので、全てを任せる事が出来ることに、一番喜んでおります。苦情は全くありません。

・時間を守って頂きたい。長話は止めて頂きたい。

・季節の変わり時に、衣替え等、適切に行われているか、注意してくれる。部屋の模様

替え等にも、注意してくれる。体調の良し悪しを聞いてくれる。