

〈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？

・報告書はいつもきちんと記入してある。突然会う事が有っても丁寧に挨拶してくれる。(回答⑤)

・業務の開始、終了時必ずあいさつをしてくれる。ケアの前、中、後に声をかけながら関ってくれる。本人の要望をかなえようと一緒に考えて下さる。(回答⑤)

・とても時間がきちんとしています。スマホの使い方が分からない所を教えて下さる。洗濯物の干し方など、こうすると良いよと教えて下さいました。(回答⑤)

・身だしなみはいつもきちんとされておられるし、普段の母の様子等、聞く前から細かく教えて下さり、親身に対応して下さいているのが分かります。(回答⑤)

・意思の疎通が難しい本人にも、いつも丁寧に話しかけてくれ、明るく接してくれて感謝しています。(回答⑤)

・通常の外出着ではなく現場の作業に適した機動的かつ安全な服装をしている点、どのヘルパーさんも徹底している事にいい驚きを抱いています。(回答⑤)

・電話でお話した時、とても感じが良くて安心しました。父も訪問を楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。(回答⑤)

・どのヘルパーさんも、時間を守って、いつも訪問してくれている所。(回答⑤)

・自分のやり方を押し付ける事無く、片づけられない状態を非難がましい目で見ず、夫が眠っている時は離れた部屋から掃除機をかけ、食事をしている時は、又別の部屋から掃除をして下さって、夫に声掛けして仕事を始めたり、帰るのは声掛けなど嬉しく思っています。(回答⑤)

・介護を受ける本人が安心していて、ヘルパーさんがみえると機嫌が良くなり、明るくなる。いつも明るく接して頂いている。(回答⑤)

・耳の聞こえは良好なのに、大声で話しかけられると、叱られているような気持

ちになることがある。（回答④）

・一部の職員さんだが苦情を直接本人に言った事があるが、本人から何も返答がなく、だんまり、又は知らん顔をされた事がある。（回答③）

・利用者は寝たきりですが、ヘルパーさんは上から目線でなく対等に大切に扱って頂いています。ただ優しいのはいいのですが、まれに赤ちゃんに接するような言葉遣いや態度の方がいらっしゃって、ちょっとやりすぎかなと感じます。（回答⑤）

・時間に遅れない。決められた仕事をてきぱきとこなす。来られないときは、はっきり伝えケアマネからお詫びの言葉を頂く。（回答⑤）

・部屋の真ん中よりも隅（角）よりの掃除をお願いしたい。（回答⑤）

・礼儀正しく、こちらの話をよく聞いて下さる。（回答④）

・清潔な服装で華美でない。さっぱりしている。（回答⑤）

・利用者の立場になって、利用者を気遣いながらコミュニケーションを取っている所に好感が持てる。（回答⑤）

・保有する経験、知識を話すだけでなく、年配者にも判り易く対応頂ける。（回答⑤）

・とても清潔感でテキパキ、危険個所の指摘も受け気付く事ばかりです。ありがとうございます。料理面もご指導下さり、ぼんやりの私は真似しています。（回答⑤）

・金銭等、きっちり計算ができています。物腰がきっちりできている等々。（回答⑤）

・体調の状況をよく見て頂いている。優しい言葉でいつも元気付けて頂いている。（回答⑤）

・親身になって世話（母）をしてもらっている。感謝しかない。コロナ等の感染

には非常に気を使ってもらっている（スリッパの消毒等）（回答⑤）

・気持ちに寄り添って話してくれる。馬鹿にしない（忘れたりおかしい行動とかあっても）（回答④）

・前の支援者様のところで、ハプニングが起きて、訪問の時間が遅れる時は、ハプニングが起きた時点で連絡頂き、どのくらい遅くなる事は必ずきます。あまり長く遅れる時は、代理の人が来て頂く事を連絡許可とられます。事前に分かっている時は、事前に連絡許可をとられます。（回答⑤）

○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。

・一人暮らしなので、節約したいです。（10→11→12→13→7）

・事業所の知名度が高いと安心できる（人材など）（1→13→14→12→4）

・訪問介護に入ってもらう事で家族が仕事に行け、家から離れる事ができるようになる事が一番必要と感じるから。（1→9→14→2→11）

・年を重ねるとどうしてもわがままになって、無理な事を言ってしまう事が増えると思います。根気強くお話を聞いて下さる方だと、安心出来るかなと思います。（14→1→10→11→13）

・サービスを受ける側の安心感と連携がとれている信頼感がないと、願ひする方の不安が増してしまう為。それにより不信感がつると関係性が閉鎖的となり、事故などに繋がり兼ねないと思っている為。（14→10→12→13→5）

・寝たきりなので、体位を時間を決めて変えたり、体を清潔に保ったり、よく見て頂いています。24時間体制なのでとてもありがたい。（2→9→10→11→14）

・身体が自由が思うように動かず、自分の事が自分で出来ない者にとって人として接し、手荒に扱わずにして欲しい。又、気切しているので伝える事が上手に出来ず、ジェスチャーしてもあまり聞いて貰えない。もどかしく感じる事があり、丁寧に聴いて貰えると嬉しいです。（6→8→2→9→14）

・年寄りだと、決めた内容でも、例えば食事メインにしても食べないとなると買う、捨てるというムダが発生するので、その時間は時々に応じて掃除してくれるとか（弁当にして）対応を変えて動いて欲しい。(8→11→5→12→9)

・認知が有る利用者である母が、信頼感が持てる事ですんなりとサービスを受けて、楽しい時間を過ごしていると思います。(14→11→10→13→9)

・ヘルパーさん信頼し安心出来ない人に家の中に入ってもらいたく無いし、ヘルプしてもらうのも怖いので。(14→1→11→10→9)

・大切なことは情報をきちんと開示してもらえること。報告書がデジタル化され紙ではなくなったので、どのような様子だったかを知ることができない。(14→1→3→12→8)

・こちらが疑問に思う事や要望を訴えた時、最初に話を聞いてくれたヘルパーさんは、気持ちよく承知してくださるのですが、それが他のヘルパーさん達に伝わっておらず、結局何回も訴えて、最後は諦めているという状態が多いです。(14→1→8→12→9)

・1位、土、日、祝日のサービスは行なわれていないので、行なわれるとよいとの思い。2位、早朝、夜間も同じく。(9→2→11→14→6)

・他人に知られたくない事があるので、個人情報漏らさない様に、これからもして欲しいです。(1→7→12→13→14)

・訪問介護サービスを利用するようになってから、明らかに母の生活が落ち着き、私の不安も減りました。何をどう手伝えれば良いのか等、家族だと近すぎて言えない事もあり、本当にしんどかったです。ヘルパーさんはとても素晴らしい方で、母との会話や行動から、気付かれた事をお知らせ下さり、どうすればよいかのアドバイスもして下さいます。(1→14→12→5→8)

・父の話をちゃんと聞いてくれて、父がヘルパーさんの話をよくしてくれる。信頼しているのだと思い、とても有難く思っています。(1→14→12→9→8)

・サービスを受ける事が追い目にならず、安心して楽しいと思える環境作りが大切と思う。(14→1→9→5→12)

・高齢者の心境を良く理解して頂きありがとうございます。身体的な事、住環境の危険性など察知され、良く学習されている事に感謝しています。清潔感、会話の軽快さにとても元気を頂いて幸せ感を感じます。優しい皆様に生きる希望を頂いています。ありがとうございます。(7→8→11→12→13)

・独居高齢者なので、緊急時や時間を問わず対応して下さるのは大変ありがたいです。またヘルパーさんとのコミュニケーションをとる事で不安や孤独感、ストレス解消にも繋がっているのも、遠方にいる家族としては本当に心強いです。いつもありがとうございます。(14→2→6→9→1)

・評判や知名度より、話を聞いてくれたり、対応してくれる事。ヘルパーさんや介護者の方とのコミュニケーションをとり、安心感・信頼感が大切だと思います。(8→9→11→12→14)

・お世話になるヘルパーさん次第で安心出来る事。体調についていつも細かく問われるのは不快。ヘルパーさんの不足を強調され「何でも言って下さい」と言われても何も言えない。(14→13→11→1→7)

・自分達では出来ない介護サービスを受ける事でストレスがなくなり、生活にも潤いがうまれる。ヘルパーさんの献身的な活動には感謝しかありません。利用料金等、経済的に余裕があればもっと利用を増やしたい(利用料金は適切です)(1→14→2→11→10)

・日本語の通じるスタッフを置いてください。(5→8→13→6→2)

・ケアマネジャーが定期的に訪問、又は電話にて私の体調や生活について聞いて下さる事。サービス提供、責任者とも相談がしやすい状況にある。ヘルパーも身だしなみや言葉遣いでは、気を使っていることが分かる。時間が守られている。(7→12→13→14→1)

・時間がルーズになっている(5、6分遅れてくる、そして10～20分くらい早く帰る)携帯で事務をしているため会話がゼロ。(1→11→12→10→)

- ・年金生活者にはまず費用です。(10→1→13→14→12)

- ・食事（おかず）調理中の味見をして欲しい。料理済んでから本人に聞くので遅い。つい同調してしまう。甘い、辛い、薄い、濃い？(1→13→14→12→8)

○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

- ・いつも買物して下さり感謝しています。

- ・ケアマネさん、ヘルパーさん、それぞれが母を優しく見守って下さり、幸福な生活を送る事が出来ています。心より感謝しております。

- ・どちらの担当者様も皆とても良く対応して下さいます。小さな事にもよく気付いて下さり、いつも感謝しております。介護度が高く、ほぼ寝ているか目を閉じているばかりですが、本当に優しく接して頂いていただきますので、本人も穏やかに生活が送れています。忙しい中、急な体調変化等あってもすぐに対応し、適切に動いて下さり、本当に感謝しております。皆様のお陰で安心してお任せできています。本当にありがとうございます。

- ・一週間に一度ヘルパーさんに掃除機をかけてもらっています。おかげでちりが積もらなくて助かっています。前は無理してやっていましたが、来てもらうようになってからは、自分でも今日は来てもらえると思うと楽しみにしています。時間も遅れたことは一度もありません。早く済んだ時はおしゃべりには付き合って下さって、ありがたいと思っています。

- ・爪を切って欲しい。細かいところまで気が回っていない気がする。こちらから看護師に質問しないと状況（症状）が分からない。施設から何も説明が無い。

- ・サービス時間のスケジュール調整。サービス別に時間がバラバラ。こちらの生活のスケジュールがバラバラになる。

- ・ヘルパーさんの都合で休む時は利用者に連絡して欲しいです。

- ・電話、FAX以外での連絡方法も利用したい。

- ・毎日人が入れ替わると臨機応変がかなり難しい。昨日と今日が同じメニューだ

と更に食べなくなってしまう。例、1度に昼・夕分作って頂いているので、1、昼焼うどん、夕焼うどん2、昼焼うどんとなる。掃除も皆同じ所しかしないので、他が全くされず…となる。台所のみ、トイレ、本人の部屋とかはされない。もう少しまんべんなくして欲しいと思った。

・自分のプライベートの事を話してきます。他の方の事も。少しうんざりかも。でも5、6年になるので、いつまでも来て欲しいです。

できれば日曜や祝日、早朝や夜間、急な利用が出来るといいと思いますし希望します。

・ケアマネジャーさんとの連絡もこまめに取れるので、困った時は相談にのって頂けて心強いです。私の自尊心と自律性を大切にしながら、安全に生活できるよう、本当にさりげなくサポートして下さいます。ひたすら感謝です。できる限り在宅で頑張って暮らせるといいと思います。

・初めはサービスを利用する事に消極的な母でしたが、気さくで話しやすいヘルパーさんの対応ですっかり安心し、今ではヘルパーさんが来てくれるのを毎回楽しみにしています。離れている家族にもよくヘルパーさんの話をしてくれます。家事の支援だけでなく、母の精神的な安定に繋がるような良い関係を築いて下さり、ありがとうございます。今後もっと認知や身体機能が低下した時、次の支援も母の受け入れが良くなると思います。感謝しています。

・いつでも自分たちが思いついた時に、どこへ意見を言えばいいのか分かりません。

・ヘルパーさんも色々な人が居て、自分に合う人合わない人さまざまですが、皆さん嫌な顔もしないで愚痴などもさらっと聞いてくれます。わずかな時間ですがとても助かっていますし、また私も来てくれるのを楽しみにしています。

・とても良くして下さいます。感謝しています。土、日も対応して頂けたら、もっと利用したいと思っています。

・どこを掃除したか、報告してほしい。今後介護が進んだ場合、どの様なサービスが受けられるか、受けると良いか教えて欲しい。又、ケアマネさんに伝えて欲しい（ケアマネさんは日々の暮らしを見ている訳ではない為）

・教育について。サービス内容について、引継ぎがどう行われているのか分からないので、1人の対象者に対してどのケアをどのように行うか、全員把握する必要があります。日々変化する利用者の状態に合わせた配慮や声掛け、小さな気付きを大切にしたいです。都度、利用者が〇〇して欲しい、と方法を伝える事が困難な事もあります。

・お世話になっていると何か伝えたくても遠慮することになる。事業所から家族・本人からの「リクエストシート」「苦情シート」など文書などで連絡することが出来ればもう少し言いたい事が言えるかな。

・食事のメニューについて、ヘルパーさんのやれる事でアドバイス頂けると有難いです。いつも同じメニューになってしまうので（何か他にメニューがあれば、その様に食材を用意します）今後とも宜しくお願いします。

・買物や掃除など頼んでいるが、他の事、例えばクリーニング店に持って行って貰えるか聞きたいです。

・人手不足もあるだろうが、教育不足な者が複数いる。タクシー利用にも関わらず道が分からない、又は道に迷う事が頻繁に起こる。家族が同席する場合はまだいいが、祖母（利用者）のみの場合どうなっているか、不安要素が多い感は否めない。しっかりと教育が行き届いている人もいるだけに、余計にマイナスなところがはっきり差として出てしまっており、残念なところではある。

・平日では対応して下さる事を、土、日は人手不足を理由に断られる事が多い様です。その為、又断られるのではないかと考えてしまい、動いて転倒する場合もある様です。その点を改善して頂けると助かります。