

## 〈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？

・ 1、訪問時間厳守される。2、相談しやすい。3、訪問される時の服装が良い。

・ 時間より少し早く見えた時、外で時間を過ごそうと待っている様子でした。10分程でしたが、気遣いされる方だと思いました。

・ ほとんどのヘルパーさんは素敵な方達ですが、中には数人、乱暴な方（特に言葉遣い）がみえます。

・ 時々、黒いマスクをしている方がみえます。認知症の者には「こわい」と思えるらしく、怯えた顔になっていたことがありました。できれば避けていただきたいです。

・ 言葉づかいが丁寧。高齢者にもわかり易く、ゆっくり話してくれる。作業しやすい服装、身なりをしている。コロナ禍の中、マスク等の対応もしっかりしている。

・ 私の所へは事業主の人が来てくれていますが、御自分でやっているのので「少し派手だな」って感じる事はあります。

・ 本人の思いや願いを尊重してくれる。限られた時間の中でとても優しく丁寧に関わってくれる。わがまを誠意をもって対応してくれる。

・ 私と年齢があまり変わりが無い為、何気に話す事、身だしなみが制服など好感が持てます。それによって会話が出来、好感が持てます。

・ ユニフォームの色が明るい。

・ 挨拶がきちんとしている。ヘルパー同士の情報共有やコミュニケーションが取れていると感じられると、好感が持てるし安心できる。1人のヘルパーにお願いしたことが、他のヘルパーに伝わることは大事。

・ 仕事だけの事ではなくても、私事の話も嫌な顔せずしっかり聞いて頂き、精

神面でも安らぎを頂いております。ありがとうございます。

- ・必ず最初に体調は変わりないですかと聞いて下さいます。毎日1人ですので私の話を聞いて下さいます。楽しみに1週間待っています。本当に有難うございます。

- ・訪問されたら直ぐ手の除菌をして下さいます。私物は生活圏へ持ち込まない様にして下さっています。髪の毛も縛ってお仕事をされています。そういう所が好感が持てます。

- ・いつも優しく本人に接してくれています。よく本人の意見を聞いてくれる。

- ・決められたルールを守る。話がしやすい。

- ・時間が正確の事、怪我をしない様に気をつけて下さる事。

- ・髪を後ろに結び、食事の前は必ず手を洗う。玄関の靴を揃え、きちんと挨拶をして入ってくれる。

- ・利用者の言動を良く観察して観てくれる。

- ・体調が悪く、悲観してると優しく大丈夫よと、安心させられる。でも医者ではないからね。病院に行く事も必要な時もあるから、そこは慎重な助言もいただきたい。

- ・いつも笑顔で丁寧に説明してくれる。

- ・ゆっくりと分かりやすく話してくれる。

- ・時々、行動に不信感がある。

- ・継続的に来訪していただける事に希望が保てるし計画が持てる。信頼感も持てる。

- ・私生活について聞かれる時があり、嫌。

・要介護のサービスを利用する本人だけでなく、その家族である介護者の体調やストレスなどを、ヘルパーさんたちもサービス責任者の方たちも、みなさん心配してくださり、ご相談もさせていただいております。とてもありがたいですし、心強いです。

・明るい方で、仕事が早い。仕事の内容も、終了後はきちんと報告有り。

・コロナ禍で、手洗いやマスクなど感染対策をちゃんとしている時、安心する。

・言葉をはっきり話すのは大変好感が持てるし、安心感が有ります。

・ある方のつけている香水の香りが合わず、帰られた後も室内に残り、毎回換気している。

・挨拶がきちんとしていて気持ちが良いし、皆さん笑顔で接して頂けます。

・少々馴れ馴れしい所がある。不快に思う。

・言葉遣いは思いやりある言行で、何かと全てが謙虚で非常に嬉しく思います。

・色々と病気、体調についても相談にのってもらう事が有る。又料理、健康面についてもアドバイスをもらう事が有る。

・母の話をきちんと聞いて下さり、いつも母を尊重しながら優しく接して下さいます。又、母の状態や表情をよく見て、その日その日で接し方を臨機応変に変えて下さいます。母には丁寧ですが、親しみやすい話し方で、且つ分かり易い言い方をして下さるのも感謝しています。

・人によって時間がバラバラで早い人は10分前とかに来るので、まだ準備が出来ていない時もあるので時間を守って欲しい。

・人によって言葉遣いも態度も悪い人がいる。例えば、うんちをした時に舌打ちをして面倒くさそうにオムツ替えをする。

- ・エプロン等一軒一軒新しいのを持って、前の家等で使っていないのを使用している。優しい言葉をかけてくれる（例）寒くなってくるから気を付けてね。と言ってくれる。

- ・一部子供扱いされて人権が傷つく様子がある。

- ・全体には良い方だと思うが、中には何かケアをする前に母の名前を呼ぶとか「これから〇〇しますね」とか一言いってからケアに移る様な事をしてない方がいる。黙って体を触られたりするのはいかがと思う。

- ・質問しても言い訳をする。服装がとうてい仕事の為、訪問する服では無い人がいた。ホームレスが来たかと思った。

○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。

- ・人と人、心と心、寄り添って頂く事で安心、信頼につながり家に入って頂く事が大切と思います（距離感が大切と思います）

- ・職員間の入居者、身辺情報の伝達が非常に甘いと思われることが度々ある「申し送り」という言葉の元にその場はやり過ごされるが、後日の確認をすると、結構間違った情報として伝わっていることが多く、ひどい場合、聞いていないという言葉もある。病院でいうヒヤリハットの対策行動を模倣してほしいと思う。

- ・性格の良い方を望みます。それには良き教育を願います。会社でも社員教育している社員は違います。自分も老後こうあってほしいと思ってお仕事を願っております。

- ・利用者から不満、要望は、なかなか言えないので、事業所、ケアマネジャーさん、ヘルパーさんの教育をしっかりして欲しい（サービスの個人差があるので）

- ・他の市町村の人に聞くと名古屋市は本当に福祉にとても力を入れてくれ、有難く感謝しております。いつも市の担当者の方やケアマネジャー、民生委員の方達の努力や心配り、どんなにか心強い事でしょう。これからも宜しく願います。

します。入院2ヶ月しておりましたが、その間も入院先までケアマネジャーさんが来て下さり本当にびっくりしました。有難かったと同時に退院してすぐ色々助かりました。

- ・私（同居の娘）が不在の時でも安心していただけるということを大事に思っています。それは、本人も同じで「今日は〇〇さんが来てくれるで安心だな」などと言っています。その安心中には、気配りや基本的な技能なども入り、その上での信頼感ということかと思えます。

- ・「女性世帯」もあるので時に男性職員が来て頂いて、高い所等の「仕事」をして頂けると有難いと思います（以前、別の事業所に所属の時に、1ヶ月に1度程男性職員が来て頂いて「タンスの上」「扇風機」などやって頂き有難かったです。本人は身障者「女性家族」です）

- ・日頃出来ない事が少しでもヘルパーさんの力をお借りして出来る事があれば良いと思う。料金が高いと利用する回数も減るかも。

- ・（7）家の中の状態とか私達の事を外部（他人）に知られたくない事もあるので、あちこちで話題にされたくないのが一番ですが、仕事以外でも私達の悩みを聞いてくれたりする時は嬉しいです。

- ・ケアマネジャーが各事業所の連絡を密に取り合ってくれて、上手く調整してくれる事によって、安心して事業さんに任せる事が出来る事です。

- ・「寝たきり」にならないよう生活が向上すること。本人が不安なく生活出来る事が大切だと思います。

- ・訪問介護サービスをしてくれる人たちは、色々な人がいるので大変だと思います。多分マニュアルが有ると思うのですが、その通りにやってもうまくいかない事が多いと思います。その人（介護される人）一人一人に合わせて臨機応変にやる事が必要だと思います。難しいと思いますが。

- ・ヘルパーさんとは信頼関係があって気持ち良く過ごせること。

- ・言葉遣いが優しい。

- ・ 時間通りに来てくださること。一番大事。
- ・ サービスの内容を見て、早朝・夜間のサービスにも対応して下さることを知りました。こういうサービスがあると万一必要となった時には大変有難いことと思います。
- ・ 在宅で介護している家族の事を気遣って、色々助言をしてくれたり愚痴も聞いてもらえると、又頑張ろうと元気が出ます。
- ・ 緊急時の駆け付けのシステムを充実させて欲しい。
- ・ サービス内容が充実し、私達利用者が満足に生活が出来る事が大切だと思います。
- ・ 個人情報を外に漏らさない事に依って、安心して家族の事情を聞いて頂けます。そして、自分達の精神的、体調等、気楽に話をする事が出来ます。
- ・ 来てもらったヘルパーさんとはいろいろお話するので、個人情報を外へ漏らされる事は一番困ります。その他は特に問題ありません。
- ・ 訪問系のサービスの中で、利用者と最も長い時間を過ごす為、利用者本人にとって安心感や信頼感が持てるヘルパーでなければ、本人も家族も安心出来ない。
- ・ 料金が安くて信頼感があってサービスが十分受けられて、生活が向上出来て良く対応してもらえて、生活が向上する事です。
- ・ ヘルパーさんと、利用者の相性が合う事が大切だと思う。今は、とっても良い方に来てもらっているなので、有り難いです。
- ・ 契約した時間をしっかり守って欲しい。
- ・ 近隣に住む息子が土日忙しい仕事なので、土日対応して頂けると助かります。
- ・ 出来る事ですが、なるべく医者のお休みに来てほしい。

・介護保険の枠内で希望するサービスは受けられない。制限内の事項には充分努力して下さっている。それ以上のことは望めない。サービス内容の充実など無理であろう。介護保険の制限下で十分と答えざるを得ない。人手不足で自費での利用も不可能である。

・ヘルパーさんの人格。欲を言えば、サービス内容が限られている点。

・ヘルパーさんはやっぱり人当たりが良くないと、気分によってあたりかたが変わる人は最低。

・書類を提出する事があっても、事前に説明する事が必要。お金がかかる事は尚更です。忙しくても、やらなければいけない事は、きちんとすべき！！夜間の対応と、昼間の対応の違いも、差を無くしていくべき。

・指定対応時間以外にも、細かな声掛けや気遣い等があり、家族も安心しています。

・病気や事故で、家庭の維持が本当に危うくなったとき、相談に乗って助けて下さる介護、ヘルプサービスがある事を身に染みて感謝しています。また訪問中に世間話と併せて、老夫婦の互助、自立のアドバイスを下さるのも嬉しいです。

・寝たきり状態の母を任せて、その間介護者が休息をとったり、自分のやりたい事などをしてリフレッシュできる事によって「また頑張ろう」と思えるから。また、先行き不安定で精神的にも疲労している介護者の精神状態が安定を保てるから。

○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

・ヘルパーさんがお休みの時、前もって分かっていた時は早めに知らせてほしい。外出があまり出来ない為、色々な情報等を教えてほしい。

・テレビに出る新しい言葉など、親切に教えてください。耳が遠く電話の聞き取りに不自由します。代わりに出ていただいております。テープの早送りのような言葉は聞き取りにくい。その点、事業所の方はゆっくりお話し下さいます。若いヘルパーさんに携帯の扱いなど教えてもらっています。助かります。

・認知症でヘルパーさんとの会話やり取り等こちらには届く事が無いので、時間内の出来事の内容がもう少し分かれると有難いです。こちらもいつも同じ事を御願いしていますが、もしお勧めの事等あればアドバイスして頂けると良いか？とか。あと母のヘルパーさんとの接し方の変化とか（初めの頃に比べて）知りたいと思います。

・系列事業所がたくさんある為、職員の異動が頻繁。信頼関係が築けた職員が次々変わってしまうと利用者本人も家族も不安になる。身内と離れての生活で寂しく心細い心境を想うと職員が安心、信頼できる存在で有って欲しいと願います。

・値段に見合った食事の味、献立ではないようで、母（利用者）より不満が出ています。

・ヘルパーさん2人に厄介になっています。1人は綺麗に整理してくれます。1人は風呂室内の掃除言わない事はやりません。

・事業所の人手が十分に足りていないのでは？と思います。ヘルパーさんのオーバーワークを減らし、休日も充分にとれるようにご配慮をお願いします。

・長年、利用させていただき、本当に助けてもらっています。医療関係との調整や私（娘）の仕事等でご無理を言ったり、変更したりといったことも多いですが、何とかしてくださる事に甘えています。ありがとうございます。こういった誠実な事業所がもっと評価されてほしいなあと考えています。今後ともよろしくお願い致します。

・今来て頂いているヘルパーさんは本当にとてもよくやってくれていて、母もとても信頼し安心して来て下さるのを楽しみにしているくらいです。身体的に不自由な母の立場からすると安心、信頼、明るく楽しい時間を共に過ごすことが、自立した行動や運動、生活へと繋がっていくと思います。いつも良いサービスを提供して下さり本当にありがとうございます。

・掃除の大好きだった私以上に家の中をピカピカにさせていただける事に感謝しています（特にトイレ）料理のヒントも助かっています。

・各事業所の皆様はよく頑張っておっしゃっています。これからも各事業所の方々



には、これまでと変わらない様に頑張ってくださいと思っています。各事業所のヘルパーさん達の健康が大切なので、十分に気を付けて長く仕事ができる様に頑張ってくださいと思っています。これから利用者が多くなり、又老人が多くなります。自分も数年経てば介護を必要となって来ます。その時に各介護にかかると思うのですが、今より一層のレベルアップな内容を望んでいます。

- ・ヘルパーさんがあまり良くなくても、なかなかケアマネさんに言えない。変えてほしくても少し待っている。

- ・時間内で仕事して、無駄話は不要です。ヘルパーさんがあまり同じ人ですと、やりにくいと思います。

- ・プロ意識を持って介護してくださる、信頼できるヘルパーさんがほとんどですが、中には失敗や事故を事業所に報告せず、隠していると思われる方がいらっしゃいます。今のところ重大な過失はありませんが、もし大きな事故になった場合にどうされるのだろうかと不安になり、不信感も抱いてしまいます。

- ・1、ヘルパーさんの守備範囲（サービス内容）が分かりづらい。2、何を頼んで良いのか分からない。

- ・なるべく本人に声をかけて欲しい。

- ・現状はとても満足しております。土、日、祝日も、必要な時にサービスを受けられれば、無理だとは思いますが安心できます。

- ・ヘルパーさんの中で、時間より早く帰られる方がいます。時間まで居て頂かないと困ります。

- ・十分満足しています。

- ・いつもサービスを提供して頂き、在宅で生活を送る事を継続出来ています。本当に感謝しております。1点だけ意見があるとすると、サービス提供するヘルパーが病気の理解をもう少しして頂けると助かると思いました。一つ一つの発言により、利用者の思いや考え方にも影響してくる為、相手に合わせた対応をして頂ければ、なお良いです。

・ 住み慣れた家で生活が送れているのは、皆様のお陰です。本人の自由を聞いて頂き感謝しています。人生「今一生」を続けられればと思っています。今後出来る所まで在宅で過ごそうと考えてますので、宜しくお願いします。

・ 風呂の掃除を御願いしておりますが、時々手抜きが見られる。隅までしっかりやって欲しい。契約後1ヶ月と日も浅く良く分からないが、最初のサービスで苦情を言ったら次回は、責任者同伴で訪れ仕事が終わったらチェックして欲しいと申し出があり、対応の早さと事後処理のやり方に好感が持てた。

・ 事業所の皆様には、いつもとても助けて頂き、家族の生活を支えてもらっています。心より感謝しています。高齢者社会、介護の現場もいろんな箇所で、人員不足と聞きます。国から、又、地域からも支援が増え、働きやすい環境となる事を願っています。

・ いつもお世話になってます。難しくわがままな母の介護を、温かく見守って下さりながら助けて頂ける為、家族も感謝しかありません。ノートを使って、私達家族とも密にコミュニケーションを図って頂ける事が、安心と信頼につながっております。

・ 個々のサービス提供者間での情報共有の更なる強化と、サービスの質の均質化。

・ こちらからの要望を、直接ヘルパーさんをお願いすべきか、ケアマネさんを通してお願いした方がいいのか迷います。また、時間が限られるので、どこまでお願いできるのかと考えます。介護度の認定が厳しくなっていると聞きますが、点数が足りず受けたいサービスが受けられないということはあると思います。

・ 施設長の方が利用者の家族1人1人に、時間のある限りコミュニケーションを取ってみえるのをよく見かけます。こちらもとても安心できます。部屋にこもっていても、ヘルパーさんが気を付けて下さってちょこちょこ見て下さるのも安心できます。看護師さんが心配な事があるとすぐに報告して下さるのも安心できます。

・ 利用している事業所は、数人のヘルパーさんがみえます。ヘルパーさんによって気の利く方、そうでない方とみえます（スタッフ間でのレベル差がある様

に思います) こちらからその様な事は事業所に言いにくいです。事業所がこちらの意見を聞いてくれる時間を作ってくれるとありがたいです。

・対応出来ない事の内容があまり良く分からないので、分かりやすく図解等があると理解出来るかもしれません。

・人手が足りないからと、週3日のサービスを、週2日に変更させられ、時に変更して欲しい曜日が有りお願いしたら断われ、逆に人が居ないので、もう1日減らしたら、会社では対応出来ないの、他所の会社へ変わって下さい！と言われ、自分の願いは通りません。今は、まだ頑張っていますが、私はもう78です。この先、ちゃんとしたサービスが受けられるか心配です。