

## 〈生活支援型訪問サービス〉

### ○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？

- ・ 毎回時間通りに作業して頂けます。無駄口はなく、真面目な方です。
- ・ 特には思い当たりませんが容姿の方が私と同じく、良く栄養がまわっていらっしやるので、ベッドの部屋の掃除がいい加減になっています。
- ・ 時間内に掃除が出来ない（大汚れはしていません）
- ・ 身だしなみ＝何時も清潔。言葉づかい、態度＝丁寧、親近感があり非常に親切。買物メモをチェックして買い忘れがないか確認。時節の物価の現状を話して下さる。身内よりも頼りになります。（
- ・ 私の話をよく聞いて頂ける。社会、世間の情報を話し合える。
- ・ 時間より少し早くみえます。
- ・ 決められたエプロンをつけている
- ・ 話しやすさです。これにつきると思います。
- ・ 人間は、2つの耳と1つの口を持っている。スタッフとしての経験も長い方と思われるので、普通なら色々ご自分の意見もおっしゃりたい事所であろうと思われるが、云うよりも2倍人の言葉に耳を傾け、その方向に自分の行動を合わせるなど、こちら満足感が非常に高いので、感謝の言葉が何度も出てまいります。それを聞いて彼女自身も仕事をする満足感が生まれ、長くこの方面の仕事を続けられたのではと想像しております。
- ・ 消毒液も持ってみえるし、マスク着用、用事のしやすい服装でいつも見えるので感心している。
- ・ 訪問時、終了時の挨拶が丁寧でしっかりされています。
- ・ 身だしなみ。エプロン、手袋をつけない。
- ・ 物腰が美しい。
- ・ いつもゆっくり大きな声で話して下さいます。仕事始め、終りの挨拶がいつも気持ち良い。
- ・ 訪問時に必ず健康状態の確認と、アドバイス・・・よく話を聞く姿勢。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「生活支援型訪問」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。

- ・ 自分自身の力で生活出来る様になりたい。自己流のリハビリも理解して下さって頂き、対応して頂いている。
- ・ これは個人の事です。要介制度の事です。要支援1の場合45分ですが、これが1時間位にならないかと思いますがどうでしょうか。お願いします。
- ・ スタッフの方は一日の予定があると思いますが、作業後印を受領後、すぐに

次の作業がある為か、急いで戻られる事が多く感じます。もう少しゆっくりされてはと思います。その辺は事業所はご存知ですか。

・来てくれる時間が、半分になって困っています。もっと増えるといいなあと思います。

・1人暮らしの私に話を聞いてくれます。個人情報を外に漏らさないで欲しい。色々相談にのって欲しい。

・支援を受ける事で身体的な生活の向上が出来ればと思い支援を受けています。出来れば「70才代」の活力を取り戻せれば幸甚です。

・サービスを受けることによって生活が向上する事。個人情報を絶対に外に漏らさない事。スタッフの言葉使い、態度や身だしなみが良く教育されて気持ち良い。

### ○生活支援型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・ケアマネジャー、事業所のスタッフ、責任者の教育は定期的実施されていますか。上記の方の等級や評価は、どのようにされていますか。利用者とスタッフの組合せがまずいと問題が発生するかも……。どのような対応をするのかマニュアルはあるか。

・事業所もメンバーが少ない様ですが、3カ月に一度くらい作業先の宅を訪問されては如何ですか。スタッフの内容も了解できると思います。頑張ってください。

・掃除や洗濯が辛かったので、来て頂いてほんとに助かっています。ずっと今の人に来てもらえたらと思います。

・健康状態等をいつも心配して下さい、心から感謝致しております。ヘルパーさんには、買物を頼んでおりますが、買物以外の事もいろいろアドバイスして下さい、助けられています。ケアマネジャーさんも毎月お電話をして下さり、お声を聞かせて頂くととても元気になり、嬉しく思っております。

・サービススタッフの方の態度や身だしなみなどは良いのですが、事業所の方の対応が実につっけんどんで話しにくく、電話対応も気持ちの良いものでなく、不信に思うことがあり残念だ。もっと話しやすい、何でも相談出来たり言える事業所であって欲しいと。そのような事業所でなくてはならないと思う。

・来られると、いつもすぐにアイロンのかかったエプロンを着けて、手早く働いて下さいます。話もよく聞いて下さり、口癖のように「何があっても何かあったら、すぐに電話をしてね」と言って下さるので心強いです。本当によくしていただいています。名前の通り（お助け家族）いつも助けられています。家族のように思えます。

・雨の日、風の日、自転車で時間通りに来ていただいて、種々支援して下さい、心から感謝しています。

・ 8月、9月に、痛風発作で一時は身動き出来なかったのも、ヘルパーさんに買い物して頂き、ケアマネジャーさんにも来てもらい本当に助かりました。食事の配達も助かりました。なければ大変困ったと思います。ひとり暮らしなので助かっていますし、心強いです。

・ 現在のヘルパーさんは今までに3人目の方ですが、とても良い方で喜んでいきます。掃除等綺麗にして下さる（隅々まで）雑巾や掃除用具等丁寧に始末して片付けて下さる。洗剤等「こういうのがいいですね」と助言して下さる。時間いっぱいしっかりやって下さる。「時間になりましたから有難う」と言っても、「あと少しやってしまいます」等とわずかですが、サービスして下さり感謝しています。こういうヘルパーさんに当たるとラッキーですね。風呂場の特に深い浴槽の掃除が助かります。この制度有難いです。ヘルパーさんも高齢化していますね。腰や膝の痛みがある人も居て、頼むのが心配になる事もあります（ありました）明日の体調が今日よりも悪くならない様に、気を付けて過ごしたいです。お世話して下さいの方々ご苦労様です。

・ 布団干しのサービスを願いたい。サービス時間、1時間位にして下さい。