

〈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？

・皆さん、明るく、元気が良いところ。丁寧に対応される場所など大変好感が持てました。（回答⑤）

・衣類や毛布が汚れていたのを洗濯して欲しいと言ったが、次の週に訪問した時もまだ洗っていない時があり不満。（回答④）

・個人差が大きい。事務的にやられると悲しい。最後は心の問題だと思うので。（回答③）

・多忙の為、なかなか対応に時間がかかる。見えていない時、サービスの時間を全て利用しているか疑問。約束したサービスの時間よりも短いサービスになっている。（回答②）

・週2日、お二人の方に助けて頂いています。世代が違っても私への体調へのお心使い、優しいお声掛けに何時も感謝しています。大変なお仕事ですが、毎日来訪を心待ちしています。どうぞよろしくお願い致します。（回答⑤）

・人によって言葉遣いが強かったり、嫌な事があるのか少し荒い時があった。（回答③）

・適切に、丁寧に、よく聞き取れる様にお話されます。私の話をよく聞いて下さいます。身だしなみは、清潔感が見受けられます。（回答⑤）

・私の感覚にそって丁寧に対応して下さいますので、感謝しています。明るく話も聞いて下さり、訪問下さる日を楽しみに致しております。尚、時間もとても正確なので嬉しく思っています。（回答⑤）

・丁寧に接して頂いている。たくさん声掛けもしてもらっている。（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。

・私の生活に変化があれば、責任者が速やかにケアマネジャーへ連絡し、対応して下さいることが良い。前の項目で記入した様に、ヘルパーさんの態度等々が良い為。個人情報を外に漏らさないことは、絶対的な条件なので、安心感が有る！（12→14→7→13→6）

・色々な事情により、大切な家族を預けている現状なので（施設入居）年齢も恒例の為、少しの変化などには出来るだけ早く対応をして頂きたい（特にオムツ交換時）（14→2→9→8→13）

・沢山のスタッフの目があるので小さな変化にも気付いて、いざと言う時はホームドクターとの連携もスピーディで早期発見、早期治療に繋がっています。（11

→13→14→6→2)

・途中でサービス事業者が変わったので、引き継ぎが上手くとれてなくて、変わった時はまごついた。まだ自分もこの事業内容が分かってない様にも思われます。今お願いしている週1のヘルパーさんで助けられています。(1→5→6→12→14)

・長期介護の為、費用の事は気になります。状態を良く見て、その都度対応に変化があると助かります。認知症の為、答える事が合っていない事もあるので。(10→14→12→8→9)

・初めてヘルパーさんの利用を開始したので説明を受けたが、実際のサービス内容がわからず不安でしたが、きめ細やかに連絡をいただき信頼ができました。(14→9→12→11→13)

・元々、利用者本人が、第三者が家に入ってきてサービスをすることをポジティブにとらえておらず、ヘルパーさんとうまく関わっていけるか、不安もあったため、ヘルパーさんに対して安心感を持てたことは大変良かったと思います。利用者と同居している母（認知症状あり）も混乱せず、過ごせたことは感謝しております。(14→13→12→9→1)

・不自由な体になって、本人が一番辛いと思うので、少しでもサービスを受ける事によって快適な生活をして欲しいと思うからです。(1→5→10→14→8)

・本人が伝えられない事をちゃんと聞いてくれて、本人と向き合うヘルパーさんが認知症相手でもちゃんと対応して下さって、本当に感謝しかありません。(6→9→8→12→14)

・相手の立場に立って考え、対処してくれる事。食事が美味しくて幸せ。食堂で食事をしているが、食事中スタッフの方が少なくて用事をお願い出来ない事がある。(1→2→13→14→)

・不満や苦情を言うよりも、こちらの希望や意見をじっくり聞いてくれてよく対応してくれました。病気や介護に苦しんでいる時に、温かい言葉、優しい言葉でなぐさめて頂き心が安らぎました。又、知識や経験で、養生に病気に対することを色々アドバイスもらい助かりました。介護施設との対応の仕方も時々アドバイス頂きました。(8→14→13→1→12)

○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

・なかなか本人の所へ来られず、ヘルパーさんには助けてもらって感謝しています。わがままな所がありますが、とても親切にしてくれているようです。不満を聞いた事はありません。

・何よりも話を大切に聞いて下さり、寄り添って頂く事で本人たちの安心と信頼関係を築いて下さっていると感じております。どれだけ年を重ねても、丁寧に温

かく寄り添って頂け事とは、利用している本人も、人格を持っていることを理解して頂けている事にありがたく思っております。

・いつも気持良く過ごせる様配慮下さり、有難うございます。身の回りのお世話だけでなく、ヘルパーさんとの会話も楽しんでいる様です。第3者の目から見た、本人の変化があれば、教えて頂けると助かります。

・医師から禁止されている事を介護士が把握しておらず、実施されてしまった。命に関わる事なので、医師の指示を確実に守って欲しい。

・職員の入れ替えが多く、安定していない様に感じる。職場の環境の問題なのか、待遇面の問題なのか分からないけれど、あまり職場の人の入れ替わりがあると、安心して任せられないので改善して欲しい。人によって、扱いが雑の人もあるので全員が同じように対応できるようになってほしい。

・事業所と事業所の間の時間に取りこぼれる日常生活の流れが有ったりするので、進んでこの様な希望出される方もいます、と例があると、とてもありがたいです。本当に良くして頂き、本人もとても穏やかに過ごし、家族として選んでよかったと思います。

・最近床ずれでお尻に傷が出来ました。寝たきりで手足も自分では動かせない為、ケアの合間に少し足や手を動かす事がしてもらえたらと思います。上へ少し持ち上げるだけでも。あと、体位を横向きにしてみるなど。いつも優しく声かけして下さい、嬉しく思っています。お世話になりますが、今後もよろしくお願いしたいです。

・人によってケアの内容が違っていて、たくさんの事をしてくださる方を基準にしてしまうと、他の方は手が遅いと感じてしまう。又、自分はこの事だけすればよいと考えまだ時間が残っていても、帰られる人もいます。こういった事は中々言いづらくちょっとしたストレスになります。

・サービス提供時間をもうちょっと柔軟にして欲しい。決まった時間なので、こちらの都合が合わなくなると、サービスがなくなってしまう。その場合は実質サービス提供時間で精算するべきだと思う。

・月2回の訪問。唯一、社会との繋がりかも分かりません。有難いと思っています。汚れていても手が届かない事もあり、大変助かっています。今後ともよろしくお願い致します。有難うございます。

・いつも母の事を気にかけて下さり、温かい介護をして下さり、ありがとうございます。寝たきりの状態から一時期少し手すりを使い、立位が出来たり、母にとっても、とても嬉しかったのではないかと思います。もちろん、家族の私達も皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。今後共、大変お世話になりますがよろしくお願い致します。

・建物の中は不快なおいもなく、常に清潔が保たれていると思う。色紙等で食

堂や廊下を飾り付けているのも明るく見える。それを一生懸命に作ってみえる姿は微笑ましい。

・いつもお世話になり、有難うございます。訪問されるヘルパーさんが代わっても、サービス内容がしっかり伝達されている事が分かります。家族では中々踏み込めない事をやって頂いたり、限られた時間の中で、優先順位を決めて片付けて頂いたりして、いつも感謝しています。今後も宜しくお願い致します。