

〈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？

- ・ 態度や身だしなみが良いので、好感が持てる。 (回答⑤)
- ・ 自分でははっきりとした意思表示が難しいが、きちんと一人の個人として本人の意志を尊重した対応 (言葉使いや気づかい) をしてくれている。 (回答④)
- ・ 気持ちの良い挨拶をしてくれます。明るい雰囲気を感じられます。 (回答⑤)
- ・ 丁寧な対応に好感が持てる。 (回答⑤)
- ・ 私が分からない事に対して、すぐに答えてくれていたので安心しました。 (回答⑤)
- ・ 1、服装が仕事に合っている。 2、仕事をやろうという態度がみられる。 (回答⑤)
- ・ 働き易い服装で来て下さっていて良いと思います。 (回答⑤)
- ・ 常に時間通りに行動されている。 (回答⑤)
- ・ ヘルパーさんの個人差がかなりあると思われれます。とても言葉づかいや身だしなみ、態度が良好な方とそうでもない方もみえるので3評価です。 (回答③)
- ・ 対等な立場で何でも話ができる。安心して話ができる。 (回答⑤)
- ・ いつも親切に声掛けて頂いて下さり、心が休まります。 (回答⑤)
- ・ 良く話を聞き、適切なアドバイスをしてくれる。 (回答⑤)

・いつも良くして頂きありがとうございます。今の私があるのは、皆さん気を使ってやって下さるおかげです。ありがとう。

・自分でやれる範囲でやっているの、あまり指摘して欲しくない。気に障る事は言わないで欲しい

・朝の挨拶、元気が貰う事が出来ます。仕事が丁寧で気持が良い。良く気がつき、生活が楽しい雰囲気になり元気が貰えます

・こちらからお願いをした事に対して、早急に対応して頂き、大変助かっています。常に清潔感もあり、明るい雰囲気も好感がもてます。(回答④)

・以前ホットパンツで来て、びっくりした事があります。最近は他の人になったので、良くなりました。

・時間より早く訪問されます。たまたま家族の人が実家に行って分かりました。信用出来ませんね。

・自分のカバンの中に上衣等を脱いだ時しっかり畳んで入れている。玄関で脱いだ靴もきちんとそろえてある。

・ヘルパーさんが他の方の対応の後、汗だくと着替えて来て頂けます。本人にたくさん声かけをして頂けます。

・人の世話だから、充分なことは無理だと諦めています。

・いつも明るい笑顔で挨拶してくれます。動き易い身なりエプロン姿が御似合いでテキパキと仕事をこなし、時には私のグチも優しく聞いてもらっています。勉強家で知識も深く品格もあり、私は絶大な信頼を寄せて、来訪を心待ちにしている今日この頃です。

・ヘルパーさんがお仕事終えて、汗ぐっしょり！！ご苦労様とご一緒にお茶したいところですが、茶菓、贈物の接待は一切いけないとの事。これは事務的と思う人もあろうかと思いますが、割り切っていてとても有り難い法則？かと思えます。

・きちんとした服装で来て、家の中に入ってからエプロンをし、仕事をして下さいます。テキパキと動いて気持ちがとてもいいです（普通と思われるかと思いますが、色々な方がいましたので、今は満足しております）

・ 1、メイクしていない。清潔。2、時間内で1つでも手伝いと思う心掛け。3、敬語の使い分け。

○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。

・ 契約やサービス内容はよく理解しておくべきだと思います。（5→7→8→10→1）

・ 一番大切だと思う事は、利用者とヘルパーの信頼関係である。長いヘルパーにお願いしているのでホッとする。（1→5→7→13→10）

・ 日常生活で気持ちよく暮らして行く為には、毎日住居を綺麗にお掃除をする事ですが、それが諸事情で出来なくなった時に、週一にでもヘルパーさんが来てくれてお掃除をして下さって又、一人暮らしの私達は例え一時間でも人との会話が出来るのが嬉しいし、週一度来て下さるのを待つようになりました。このような制度を実施して下さい、私達の生活を見守って下さる支援事業所やケアマネジャーの方に感謝しています。訪問して頂けない月にはお電話で安否を尋ねるのも私の事を気にかけて下さっていると思いとても嬉しいです。本当に有難うございます。（1→14→12→4→7）

・ 身体的支障の介助やヘルパーさんとの日常会話により、精神的不安が緩和される事。（1→14→8→12→13）

・ 24時間対応が必要なので、土・日・祝・早朝・夜間のサービスは不可欠。その上でヘルパーさんへの信頼感がなければ、本人にとって快いサービスとはいえないと思う。利用料金が適正でないと、ずっとお願いできないので料金は大切。（1→2→9→10→14）

・ 施設内が清潔で、明るい雰囲気であることが大事だと思う。（14→11→13→10→8）

- ・ 家族にとって安心感が一番大切だと思います。(14→11→1→12→13)
- ・ 最近ヘルパーの人数不足の為、以前に比べ作業が雑になっている。仕事が充分なされていない。未経験が多くなり作業内容が丁寧に行われていない。(14→12→8→6→9)
- ・ 別居のうえ、1人で住まわせているので、家族では目の届かない所に気を付けてもらいたいと思っています。今はこまめに連絡をもらえていて、安心してサービスを利用しています。(8→6→12→14→11)
- ・ 安心、安全と信頼が一番だと思います。料金も重要ですが、それに見合った形です。(14→12→11→10→5)
- ・ 本人が置いてけぼりにならない為にも、ヘルパーさんが上手く関わって下さる事が大切と考えます。8、14、13、11、10の選択した以外にも、12、ケアマネジャーとの連携も欠かせない事と思います。(8→14→13→11→10)
- ・ 利用者（家族）とサービス提供者、ヘルパー相互の共通理解と信頼が大切と考えられるから。(11→5→12→14→10)
- ・ 生活が向上するかどうかは、ヘルパーの対応そのものの影響とケアマネによる調整の出来、不出来による影響が大きいと感じる。介護を利用する目的は、介護を受ける者の人間らしい生活が出来る事と考える為、選択項目の1を最重要と考えました。(1→12→5→14→10)
- ・ ケアマネジャー、ヘルパーとしての知識が深く、責任感のある事。ケアマネジャーの基本、ヘルパーの基本、そして人間として穏やか。ヒステリーは困ります。最近の方は、目的を持って学校を選び、良く考えておられるのは感心します。ケアマネジャー（介護士）若くても、汚い仕事でも、目的意識を持ってされてるのは、中々出来ない事です。(1→6→7→12→14)
- ・ 複数のヘルパーさんに対応して頂いておりませんが、きちんと情報共有されているので安心できています。(14→13→9→12→11)
- ・ 高齢者にとって、利用料金が高く負担となっている。(2→9→14→12→6)

・色々な情報も教えて頂き、一人暮らしの私には本当に、海綿に水を与えて頂く様な方々です。感謝しています。有難う御座います。ヘルパーさん、ケアマネさんの訪問日が待ち遠しいです。私自身を見守って頂いている。皆さんの態度は、心和みます。(1→14→13→12→11)

・サービスを受ける側にも多少のプライド（年長としての）がありますので、上から目線での対応は心が折れてしまいます。幸い私は良い事業所、スタッフの方々に恵まれ、感謝・感謝です。(14→13→7→1→8)

・介護サービスを受ける者にとって、サービス内容が充実し頼りにするヘルパーさんの対応に期待する所は大きい。ケアマネジャー、責任者、ヘルパーさんが三位一体で対応いただく事が、サービスを受ける者にとっては自分を理解し対応いただける理解者であり、安心して日々を過ごせられる。この事によって生活が少しずつ向上していくのである。(11→14→12→1→13)

・本人は一人暮らしなので安心感、信頼感を持ってない方には任せられない。お互いの信頼関係と情報共有が最も大切だと思います。(14→12→8→13→7)

・どんな事をお手伝いしてくれるのか具体的に知っておきたいので、説明が分かりやすいと嬉しいです。(5→6→7→8→9)

・ヘルパーさんの安心感、信頼感はとても大切。話がしやすく、感じが良いのはとても心良いです。またケアマネさんとの連絡も取れているので、利用者の気持ちなどすごく分かってくれて安心出来ます。出会えた事に感謝してます。(14→12→13→8→1)

・尿漏れ等があった時は、きちんと伝えて欲しいです。足の動きが悪い時もサービスを受ける事によって、少しは改善されると思ってましたが。ADLが落ちた情報等も全然頂けないのでとても残念です。こちらの意見を聞いたり言うだけで、ヘルパーさんを交代では、何の為に支援を御願ひしてるのだろうと考えてしまいます。(1→6→8→11→12)

・家の中に他人を入れる訳だから、信頼関係が絶対条件。加えて満足の行く向上が計れる事。(1→10→14→12→7)

○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

- ・ サービスを受けたことで、とても助かっております。手が思うように動かないので、細かい事まで助けて下さり、利用して良かったと思っております。
- ・ すべての職員さんに優しく対応してほしいとは思わないが、笑顔と声かけだけは十分にしてほしい。
- ・ 利用者の家族に対して遠慮せず、利用者本人に対しての家族の接し方や、必要だと思う備品、服等を提案して頂きたい。
- ・ ヘルパーの皆様の生活の向上が大切だと思っています。常に感謝いたしております。
- ・ 身動きができず、介護サービスが生活のすべてです。毎日、明るくたくさんの声かけをしてやって下さい。体のケアも丁寧にして頂いていますが、優しい声かけで精神の安定が保たれると思います。よろしく願いいたします。
- ・ 初めてヘルパーさんの依頼をしましたが、事業所様の対応が大変良く、急な要望にも快く対応して下さいます。又、いつでも連絡が取れるのを安心感があります。ヘルパーさんも、母は気に入ってくれ、お仕事もきっちりして下さい、気配りもあり大変満足しています。もっと早くヘルパーさんをお願いすれば良かったかなと思いました。大変ありがとうございます。
- ・ 人によって仕事内容が丁寧だったり、雑だったりする。
- ・ 安心、安全して、お任せが出来る事が第一です。それに合わせて本人が不満が無く過ごせている事がなによりです。
- ・ ヘルパーは、ご本人の状態を把握し、適切な対応をしているかについて、サービス時間以内の範囲で必要なサービスができているか考えていない方もいらっしゃいます。
- ・ 利用の事業所に対してだけでなく、一般的な事ですが。せっかく慣れたスタッフさんが離職されるのはとても残念です。待遇の改善とかより働きやすい職場環境となると良いですね。

- ・ヘルパーの年齢が高いことが気になる（現在はとても満足しているが）
- ・余計な事は言わずまずはヘルパーがやるべき仕事を、時間内にやって欲しい。
- ・スタッフの皆さんにお世話になり、一人暮らしの時よりも、はるかに生活が向上したと思います。軽度の認知症がありますが、進行が進んでいると思う事はあまりなく、なんとか維持が出来ていると感じています。今の状態を保って、これからも生活して行ける事を望んでいます。これからも宜しくお願いします。
- ・ケアマネジャーからの提案などは、家族にも連絡入れて欲しい。
- ・認知症の母をよく見て頂いており感謝しております。酸素を付けておりよく気を付けて貰ってます。
- ・定期的にサービス提供責任者が訪問して話を聞いてくれるのが嬉しいです。
- ・何にも言う事はありません。いつも有難く思っております。皆さんのお陰で私の人生があると思ってます。本当に有難う御座います。
- ・問題を感じた時は、その場でヘルパーに伝えるようにしている。コロナが流行する中で、ヘルパーへの対策が不十分であった。
- ・私は一人暮らしです。週2日、買い物の方、掃除の方のお二人ですが、短時間でも一緒に見て頂いている。安心感から、ほんの少しでも動く事に努力しています。体力の維持となっていて、感謝しています。有難う御座います
- ・人手不足の中でも対応して下さり、とても感謝しています。本人も信頼、安心して来て下さるのを楽しみにしています。今後共よろしく願いいたします。
- ・充分感謝しています。ヘルパーさん毎に仕事の質が違うので、少し戸惑います（人手不足なのでしょうがないと思ってます）通院日や薬などチェックをして、声かけをして下さるので助かってます。

・ 1つだけ意見を言わせて頂きます。大変お世話になり家族としては、本当に有難い限りです。ですが連絡方法についてです。この事業所さんはメール等は全然禁止の為出来ません。また（土）（日）休みになっています。今の時代親を介護する子供は、平日も仕事に皆さん出ています。大した急用ではなく質問での答えや時間の事、わざわざ電話する事では無い用な事は、SNSやメールでお願いしたいです。他の事業所は（友人の所）メールでもOKとの事。個人情報もあるかと思いますが、今のこの時代電話のみとはとても遅れていると思います。この一言だけを伝える為に仕事中に電話があり折り返すと、今度はサ責は出掛けいない。何度も無駄な時間や電話が必要です。もっと今の時代に合った連絡方法をぜひぜひ願いたいです。とってもストレスになります。もっと親を支える家族にも、目を向けて欲しいです。どうぞ変えて頂ける事を信じて。お願い致します。

・ 週2回来て頂く現在の訪問介護サービスが待ち遠しいです。皆さん笑顔が素晴らしく、仕事も一生懸命されます。本当に頼んで良かったと思います。ホッコリします。最後に、サービスに来て下さる人に感謝しております。私に残された時間はそんなに多くありません。だから自分を愛してくれる人を愛します。自分に害を及ぼす人、自分が嫌いな人を振り向かせる時間はありません。これからの人生、自分を愛してくれる人、自分が愛する人と共に、のんびりと過ごそうと思います。こういう機会を下さいました職員に対して深謝申し上げます。

・ 毎回、尿漏れ、下痢状態でも丁寧に処置して下さい、家族も感謝しております。一日中天井を見ている者には色々な声掛けをして下さり、ありがとうございます。気分を見極めて対応して下さい、感謝です。