

〈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？

- ・何でも相談出来る。安心出来る。(回答⑤)
- ・控えめだが話をちゃんと聞いて、対応してくれる。(回答⑤)
- ・言葉使いが良い。(回答④)
- ・色々な困りごとなど相談に乗って頂き助かっています。いつも明るくて元気にお仕事をして下さり、私も元気もらっています。(回答⑤)
- ・服装、キチンとしておしゃれ心もあり好感がもてます。毎回褒めております。言葉、態度、考え方、年齢が近いせいか、一寸した雑談、世の中の出来事に関する認識もお互い共感出来て、気持ち良い会話が出来ることが、ありがたい。(回答⑤)

○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。

- ・サービスを受ける側の人間は、もうコミュニケーション能力が低下しております。仕事が優秀である事以上に本人との相性が良い事が何よりと思いますが、贅沢が言えるようなご時世ではない様です。(14→13→10→7→1)
- ・初めてサービスを受けたり変更したい時、どこの事業所が良いかの情報が無いので困ります。(7→12→1→14→6)
- ・加齢により、自力で生活することに億劫になっています。自分一人で行うことが出来ていたはずのことが、やれなくなってきた…。病気やけがのせいもありますが。生活支援サービスを受けたことにより、食生活が向上しています。又、スタッフの方々の生き生きとした態度が、引きこもっている利用者、社会の風を送り込んで下さいます。13、14は、とても大切に私が感じている項目です。これからもよろしく願います。(1→7→8→12→13)

・利用者が安心してお願いが出来る。立派な方が良いと思います。担当者は非常に細部に亘ってよく勉強しておられます。(12→13→9→7→5)

・独居なので、来てすぐに体調を確認してもらえると安心します。(14→13→8→7→12)

・人間関係を一番重視しますので、信頼感を持てるのが最大のポイントです。サービスを受ける事で、日常生活が楽しく過せる事が有難いと感じています。この縁と大切に余生を頑張りたくなります。(1→14→7→3→12)

・生活の向上と安定、利用料金の適正が大切だと思います。(1→7→8→12→14)

・サービスを受ける者にとって安心と信頼を受ける者、提供する者、互いに心一つでありたい。(1→14→10→5→6)

○生活支援型訪問のユーザーからの主なご意見・ご感想

・そもそも「サービス向上」など求める現状ではないのでは？今年になって、人材不足、事業所縮小などにより2度も事業所が変更、担当者が何度も変更を重ねております。私達が「この人が良い」と思っている人に長く勤めて頂く事が、何よりも望ましい事ですが、現状では、この仕事を請け負う方が少ないのが不満、心配の種となっております。コミュニケーション能力が低下した高齢者にとって、担当者の変更が（どんなに優秀な方が担当されるにしても）ストレスになります。

・サービス時間は、30分でも利用出来る様にしてほしい。

・利用時間がもう少し自由に選べるといいと思う。

・もう少し生活改善（日常作業）のポイント的なアドバイスが欲しい。

・ほぼ一人で生活しているので、定期的に訪問し、様子も細目に記録して頂き感謝しています。スタッフさんも、事業所長さんも話しやすく助かっています。

- ・もう少しケアマネジャーが親身になってくれると安心です。