

C3-2. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」と答えた方にうかがいます。利用しなくなったのはなぜですか？（複数回答）

1. 周囲が利用に反対した	7. 事業所との間にトラブルがあった
2. 被介護者が利用を拒否した	8. 痴呆があつて大変ということで、事業所から断られた
3. 利用中に被介護者がケガをした	9. ケアマネの調整・対応に問題があつた
4. 利用中、被介護者を寝かせきりにした	10. 利用の必要がなくなった
5. 利用して帰宅したら、体調を崩していた	11. その他
6. 経済的負担が大きかった	

【自由回答】

C3-3～

C3-3. 「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます。不満な点はありますか？（複数回答）

1. 職員の質が低い、対応が悪い	6. 希望してもすぐには利用できない
2. 介護が手抜き	7. 利用者一人一人への目配り・気配りが足りない
3. 事業所の管理がずさん（ケガ、物がなくなる）	8. 利用の手続きが煩雑
4. 職員が痴呆性高齢者やその介護について理解していない	9. その他
5. 利用料金が低い	

【自由回答】

C3-4〜

C3-4. 同じく「2. 過去に利用したが、現在は利用していない」「3. 現在利用している」と答えた方にうかがいます。こうだったら、もっと使いやすいと思うことがありますか？

1. 緊急時には、ごく簡単な手続きですぐ受け入れてくれる	5. 痴呆高齢者が混乱しないよう自宅のようにつろげる環境である
2. 利用日数をもっと多くある（あるいは制限がない）	6. 設備が整っている（広さ・清潔さ等）
3. 家族が直接申し込める	7. 料金が安い
4. 入退所に送迎してもらえる	8. その他

【自由回答】

C4～

C 4. 在宅3サービス以外に利用しているサービスはありますか？

具体的なサービス名を記入
(介護保険サービス以外も記入)

D 1～

1 ない

2 ある (

)

C 4-1. 利用しているサービスについて不満はありますか？

1 ない

2 ある

D 1～

【自由回答】

D 1～

D1. 新しい在宅支援サービスにどのようなものがあればいいとお考えですか？
(具体的サービスが思いつかない場合は、生活上困っていることをうかがう)

【自由回答】

調査票の点検を行ってください。
点検が終了したら最後に「ご協力ありがとうございました」を忘れずに。

点検確認

資料2 訪問面接調査における介護者の意見一覧

認定を受けない理由

- * 母のような人はいっぱいいるので、役所には相談しなかった。
- * 人様の世話になりたくないという本人の希望。
- * 家族としてもできるだけ自分たちで頑張ってみようと思った。
- * 本人が病院が嫌い。
- * 主人はまだ若く、長子も中学生だった。その状態で主人が痴呆で要介護ということには非常に抵抗があった。せめて子供が高校生になるまでは認定をためらった。

サービスを利用しない理由

- * 今年1月に認定を受けた。3日前にケアマネと相談。寝たきりでないからヘルパーに月何回か来てもらって家事(掃除)、散歩、をお願いしようと思っている。デイサービスとショートは、ケアマネは難色。本人高学歴だから合わないのではないかとのこと。
- * PR不足。
- * 認定を受けたのは、昨年11月。事業者リストを渡されたがしばらくは担当者がかまらず空振り。やっと事業者が見つかったがすぐにケアマネが来てくれるわけではなく、相談員と話をする予定になった。認定からサービス利用までここまで段階を踏むとは知らなかった。
- * 私が2級のヘルパーの資格があるので、だいたいのはできるので頼まなくてもよかった。お嫁さんもいるので。
- * 波があって、いい時と悪い時とあって、近所の人をお願いして90歳までは老人会にも出すようにしていた。そうすると2、3日は機嫌がよい。
- * 自分の親ではあるがボケてきて人格が崩壊したようなとても言葉には表せない聞くに耐えないことを口にする。それを他人に聞かれるのはしのびなくて外部のサービスを利用しないのが本音であるという話であった。
- * 介護者は利用させたいと思ったが被介護者が嫌がって利用できない。
- * ホームヘルプ、デイサービスについては利用を希望していない。
- * 予定よりも早くグループホームが見つかった。
- * 3年程前専門家にかかったらグレーゾーンだった。昨年4月ころいよいよおかしくなって同居した。その(同居の)直前まで知識がまったくなかったので知識集め。バタバタしていて使う余裕がなかった。
- * グループホームがよいだろうという結論になった。
- * デイサービス一度見学したが本人が行きたがらない。
- * 子どもが親をみるのが普通。
- * 娘が週に一度世話に来てくれる。
- * 本人も嫌がる。
- * ヘルパー使いにくい。

- * 人付き合いが苦手.
- * 記憶は悪くなっているが、身の周りのことはできる。正常な部分も多い。風呂、着替え、トイレも自分でできる。2日に一度くらいは散歩に連れ出している。サービス内容についてはある程度認識うけている。特養は入居申し込み中（待機中）3ヵ所。
- * 私が担っており、検討したこともない。来てもらっても、やってもらうことがない。（今のところ私はかぜもひかないし）

ホームヘルプサービスを利用しない理由

- * 2～3時間なら自分でやった方がよい。みてもらうなら半日以上でないあまり助けにならない。
- * 自分が健在なので利用するに及ばない。
- * 親の世話は子どもが見るのが一番だと思っている。ただ、ずっと一緒にいると自分の時間がなくなるのでデイを頼んだ。寝たきりになったらホームヘルプ又は老健を頼むつもり。
- * 自分が家にいる。
- * 本人自分のことは自分でできる。（足が不自由、杖2本使用）自分のことは自分でするように言われている。
- * 他人を家に入れることに抵抗はない。
- * 家の中でスペースが分かれている。（1F本人、2F介護者家族）寝たきりになったら考えるかもしれない。
- * 家にいると常にくっついて歩いてくる。もしくは（徘徊で）常に探して歩いている。最近を娘と認識しなくなった。が、家にいて憎まれ口をたたくよりは良い。
- * 最初に予定を立てた時、1日おきにデイサービス、それプラスショートステイとし、それで十分と感じた。ヘルパーを家に入れることに抵抗があったわけではない。
- * 家に自分たちがいる。
- * 来てもらうより預けた方が自分たちとしては動きやすい。
- * 自分が家にいるから。（妻は）それ程重症ではない。物忘れがある程度。来てもらっても、やってもらうことがない。次男の嫁がたまに来てくれる。
- * 今のところ必要がない。
- * 必要がなかった。
- * 母が誰でもという方でない。うちとけない。知らない人が来ると心配するので。
- * 急ぎの時近所の人をお願いしたことがある。私は話し相手に来てほしい。寂しがる。声かけ介護もいいと思うが、主人と私とどちらか家にいるようにしている。1階と2階にわかれて暮らしていると、たとえば洗濯物ほしていても気になる。週に1回でも仕事をしなくても相手をしてくれるだけでいいと思う。
- * 一番困る時に夜なんか来られない。1番困るのは夜と昼と逆転してしまうこと。そういう1番大変な時に来てもらえないから自分たちでやる。
- * ヘルパーが来ると気を使ったりおばあちゃんに着替えさせたり髪とかしたりかえって片づけたりと気を使うことが多いのを実際にヘルパーとして行った家でもみてきたので、そういうことはしたくなかった。

- * 家族でもう1人資格を持った人がいてとても家族に恵まれているが、本人にとってはあちこちから言われ切なくてつらいと思うので、それに他人が入るともっとつらくなると思った。
- * 被介護者が他人に対してワナワナ唇ふるえて、手がふるえてだめである。お嫁さんでないと下の世話をさせない。介護者は実母の病気の世話を中学の頃からしているので世話をすることに違和感はない。
- * ホームヘルパーは話し相手を望んでいる。おばあちゃんは話していないとつまらなく寂しくなってしまう。私は1日一緒にいられないから、そういう人がいればいいと思う。散歩は義妹が来て週に1回くらい来てもらっている。家の中のことでやってもらうことは今のところは何もない。
- * 利用したいと思うことがある。
- * 全部みてあげようと思っている。最初は体力がおちてポータブルおいたり大変だったが退院後自力で行くようになったので大丈夫。夫の姉妹の手助けがある。夜は寝室の隣に1年くらい寝ている。
- * 仕事を持っていないので。
- * そんなに大変でないし、自分でみれる。
- * 介護者が人との接触や生活のリズムを大事にしている。つきっきりでいるのが大変。⇒サービス受けるのなら離れていたい。
- * ホームヘルプよりはデイが良い。本人は外へ出るのは車椅子。歩くのは手すりがある状態。少しでも歩かせたい。
- * 介護者の家族介護とデイ、ショートを利用することでホームヘルパーの必要性を感じなかった。
- * 介護者本人が「喘息」で、掃除がつらく、依頼したいと思ったことはある。しかし同居している本人の長女(看護婦)が家事分担してくれるので必要ではない。
- * ショートステイを利用していることもあり、在宅中の介護は家族で十分対応できるため。
- * 私以上にやってくれるヘルパーがいればよいがない。
- * キッチンがひとつなので、ヘルパーの共用するのがいやだ。
- * ヘルパーになるにはあれだけの養成講座を受けただけでなれるのは疑問!?. 国家資格にして質を上げてもらいたい。
- * 「ヘルパーです」というプライドを持っている人にみてもらいたい。
- * 賃金が安いといって不満だらけのある人にケアされたくない。
- * 痴呆もそれ程進んでおらず、要介護認定も低く、身の周りのこともとりあえず自分で出来ているからさしあたり必要性がない。
- * 自分自身が10数年間に亘りヘルパーをしており、ヘルパーにも顔見知りが多い。そのような知人、友人に家の中をみられるのは嫌だ。それでなくとも他人を家の内に入れて介護をしてもらうことには抵抗がある。
- * ○○会における情報交換から介護経験が未熟であり期待に応えてくれないようなヘルパーさんが珍しくないことも知っている。
- * 料理についても技術や工夫がかなり不十分だと思う。ADLが低下して飲み込みが十分に出来ない老人に対して飲み込みが困難な物を食べさせようとしたようなケースもある。
- * 現在の制度上、掃除なども限られた範囲でしか出来ない。それでは不十分だと思う。
- * ヘルパーにお金を使うくらいならば、その分のお金でデイサービスを追加的に利用したい。

- * ヘルパーなど職員のほうが介護保険についての知識がない。
- * 家に他人が入ることへの拒否感がある。(被介護者に)
- * さしせまって必要がない。(また他人に気を使うのは…。どの程度やってくれるか?自分でやった方が早いという気持ちもある。)
- * 被介護者本人が家に家族以外の人に来るのを嫌がる。(猜疑心)
- * 家のことは今のところ介護者でまかなうことが出来ているので。
- * ホームヘルプは本人介護のみしかしてくれない。→本人のことに限定せずにある程度他のこともやってくれるのなら利用したい。
- * 通いのお手伝いさんがまかなってくれるため。
- * 今一番困っているのは排泄。とりかえに拒否反応があり、自分一人ではできない。(今は家族と協力しての状態)本来そのヘルプがほしいが、定時間ではないのでそれだけのために頼むのも難しい。→TELしたときにすぐに来てくれるようなヘルプがあれば利用したい。
- * ケアマネに相談する気になれないのでしていない。(ケアマネが痴呆についての理解がない。)
- * 今はあまり抵抗はないが、介護保険前は抵抗があった。
- * 必要でない。(デイに多く使いたい。)
- * 必要とするのが不定期なので急にヘルパーを頼みにくい。家政婦さんを頼むことになりそう。
- * ヘルパーをしていてヘルパーの質の低さを感じる。だから自分たちがつきたくない。老人世帯では言いたいことも言えないで我慢してしまっている。
- * 介護保険の適用をデイしか利用していないが良いヘルパーがいれば使いたいと思う。
- * 家の中に介護できる方がいるので。
- * 母とのかねあい、母のヘルパーに夫のことも頼めた。
- * 他人に家の中に入られるのは嫌。
- * 被介護者が外部の人間に警戒心を持つから。
- * 時間制限があるからヘルパーに家の中のことをまかせて外出しても気になってしまう。それならデイを利用すれば良いので、ヘルパーは必要ない。
- * 利用しなかったけど、同居していた当時は余裕がなかった。
- * 調べたりする余裕もなかった。
- * 自分で間に合う。
- * 知人からあまりよくないと聞いた。
- * 手伝うのは痴呆の人のケアだけで家事なんてできない。(介護者の手伝いをしてくれない。)
- * プロじゃない。奥さんみたいな感じ。
- * 人によってあたりはずれがある。
- * 知らない人を見るとおびえてしまう。
- * テレビなどの事件を見ると少し抵抗を感じる。
- * 徘徊もないし、自分では何もできないので一日寝ており、危険少ない。介護者、夫の職場も近く昼には見にこれるあから。散歩に連れ出したいと思うが。
- * 自分がまだ主人の世話をできる。自分がつとめに出ている時は1Fで息子が会社経営をしており、見守りしてもらっている。
- * ご主人(自分)がまだ元気であるので世話ができるから。

- * 本人が嫌がった。喜ばない。
- * その当時はまだ使う状態ではなかった。介護者、その妻もホームヘルパー2級を取得していた。
- * 現在、日曜以外6日のデイを利用しているので日中必要ない。娘夫婦も同居している。
- * 実際となると気兼ねしてしまうと思う。来てくれることで逆に気苦労をするのが…。本当にどうしようもなくなったら利用すると思うけど。
- * 利用の必要性が現時点ではないから。
- * 今のところ自分(介護者)も元気だし、必要ないから。
- * 介護者が元看護婦だったため、介護についてはやり方もわかるし、他人にやってもらうより楽である。仮にヘルパーが来ても、介護している様子を見てイライラし、自分でやりたくなったりするだけだから。
- * 今の所、他の家族のサポートも得られているため、必要だとは思えない。
- * ヘルパーが入ると被介護者がかえって混乱するのではという懸念がある。
- * 他人を家に入れたくない。
- * 自分が介護したい。
- * 本人が嫌がっている。
- * 人に従うのに抵抗がある。→ヘルパーになじめないのではないか。
- * ヘルパーが入ると介護者が被介護者を介護するのを嫌がっているのではないかと悪かれてしまうため。→実の母子なので、甘えや子供が親の世話をして当然だと思っているふしがある。

ホームヘルプサービスを利用しなくなった理由

- * 施設入所したから。
- * 1~2ヶ月利用したがデイサービスに切り替えたので打ち切った。
- * 今後は必要となったら、利用する可能性はある。
- * 被介護者本人は他人が家に入るのになじまなかった。精神的に不安定になった。
- * 介護者の友人と食事をしたり、他人と接することは3年くらい前までは抵抗なかった。月に2回くらい、10人くらいで食事会すると緊張感もあり、病気の進行を遅らせる効果があったのではないかと思っている。
- * ヘルパーやつきそいという形にすると一緒に生活するという感じでそれがいやなのではないか。
- * 被介護者が入院したため。
- * 以前デイケアを利用している時、夫が大声を出し他の利用者がおびえるという苦情があった。その時、ホームヘルパーを利用したがヘルパーが腰が痛いという理由で夫をトイレに連れて行かずポータブルトイレですませていた。また、寝かせたままのことが多く、体を拭いたり、おやつを介助する程度だったことに不満があり、利用したくないと感じている。
- * 現在、デイケアの利用をしているため。
- * 入院のため
- * 炊事、掃除は頼んだことがあるが、味があわない。
- * 掃除を頼みたかったことがあるが、同居者が自分でできたため。(この程度なら自分でできたと思った。)

- * 母の世話が意外とかからない。(被介の自立度が高いので。)
- * 物理的
- * 入院したため
- * 在宅のときは利用しないと(介護)できない。
- * 入院するようになったから必要なくなった。
- * 適当に掃除して行っただけだった。
- * 施設入所したから。
- * 自分でできるから必要ない。
- * 入院したから。それまでは毎日利用していた。
- * 施設(特養)入所となったため。

ホームヘルプサービスへの不満

- * 不満はないが、申し訳ないと思っていた。同居していた父にも若干の問題があった。ヘルパーへの軽いセクハラ(お尻を触る)があり、悪いと思っていた。(父はアル中で痴呆のような行動をとることがあった。暴力もあり、これが施設入所の1つの理由)
- * 母がヘルパーをお客扱いするため、トイレの訴えを我慢する。排泄物の処理を妻がすることになる。
- * (料金) 実費は安いにこしたことはない。介護保険が始まってから利用したので、施行前との比較ができない。
- * ヘルパー+ケアマネと相談し、家にいるより外にでた方が本人のためによいと判断し、デイサービスに切り替える。
- * 週一回の訪問入浴のヘルパーは男性なので助かっている。
- * 以前は痴呆の重さに対応できなかったため、2回程替えた。現在は満足している。
- * トイレや入浴は家族以外の介護を嫌がって暴力的になってしまい、身体介護は無理、家事援助のみとなっている。被介護者が手におえない場合は家族が負担せざるをえないのが現状である。
- * 2人を介護しているため、食事の時に片方を見ることができなくなってしまふ。その時間にヘルパーが来てくれればよいが、台所が狭く、2人で立つことができない。食事を食べさせるときだけお願いすればよいのだが…。しかしケアマネが急なときなどよくやってくれるのでほぼ満足している。
- * 一度目に担当となったケアマネと本人、家族ともに合わず、別のケアマネに変更した。新しいケアマネが紹介してくれているヘルパーにはとても満足した。→美人の人をとという要望をしたら、その通りのヘルパーが担当になった。
- * ヘルパーの質が低いと感じている。ヘルパーができそうな仕事を探してあげたり、一緒にやってあげなくてはならない。ヘルパーを断りたいが断りにくいことに不満がある。
- * 26歳のヘルパーが経験が少なく被介護者の夫への対応が下手だった。夫のペースにあった散歩ができなかった。また、違うヘルパーは散歩時に夫の前を歩いていた。介護の仕方がわかってないと感じている。
- * 散歩中のヘルパーが時間内にもどろろと無理矢理夫の手を引っ張っている姿を見た。雨風の中で

も散歩をするなど、決められた仕事をただ実行することに不満がある。

- * 痴呆性高齢者を介護した経験のないヘルパーが夫に対して「変な人」という態度で接したことに腹立たしい思いである。新米ヘルパーは知識、理解が少ない。
- * 痴呆の方へのヘルパー派遣についてはローテーションは好ましくない。替わって欲しくない。
- * 介護保険制度発足の当時は、少々の不便は我慢していたが、2年目になるので充実してもらいたい。
- * 不都合があれば、その都度ヘルパーに伝えているのでだいぶ向上してきた。
- * 選択のある制度と云っているが、そこまでいっていない。
- * A事業所のヘルパーは同一人物であるが、C事業所は交代制だ。大きな会社だからわかるが…。
- * 老年の痴呆症の研修はしているようだが、若年の痴呆症については受けていない、経験がないようだ。
- * 年配の人の方が仕事ぶりが丁寧でよい。若い人は掃除も行き届かない。話し相手はよくしてくれるが、2時間まるまる話し相手。1時間話し相手で1時間は身の回りやベッドのまわりの掃除、手足を拭く、顔を拭く、つめ切ってくれるのをしてくれるといいが、若い人は話し相手と飲み相手で終わってしまう。年寄りにはまあまあ気に入っているが、その後の家族の負担がなくなることはない。本人が寝ていることもあり、その間テキパキしてくれるといいが、テレビを見ている。「おばあちゃんと一緒に見ていた」というがおばあちゃんはテレビを見ない。ヘルパーさんには直接言えない。
- * ヘルパーの時間に合わせるのがつらい。
- * ケアマネジャーも月に一回来て(訪問看護を兼ねて)いるが、ヘルパーの質の問題の話にはならない。
- * 家の中に知らない人が来るのは家族にも精神的負担があり、気を使う。
- * 今まで4人来てほしいよくやってくれる。多少の個人差はあるが、不満はない。時間どうり来て、時間過ぎて犬の散歩をしてくれた。
- * 食事は自分でやっているが、一番大変。とろみ食から始まったが、もう2,3年経って疲れてきた。
- * しゃべることも本人には大切なのでしてもらっている。つねったり大変だが、それもコミュニケーションと思ってやってくれている。1週間だと5人くらい変わるが、やっぱり好き嫌いはある。
- * 手を抜く。もう少し手をかけて欲しい。
- * 1年間同じ人だがプロとしての誇りが無い。介助者が仕事から帰ってくるとやらないで、たばこ吸ってる。「介護者にやってください」と言う。
- * 請求の明細がはっきりしない。
- * 料金が安い。
- * 事業所の対応が悪い。約束どおりに来ない。電話が来ない。1年間一度も顔を見せない。紹介なしで新しいヘルパーをよこす。
- * 前のヘルパーから虐待を受けていた。介護者の前でも口は悪かったが、そんなにひどいとは知らなかった。留守の間の様子はわからないので不安。
- * 料金が安い。保険の限度額を超えている。
- * ヘルパーの時間を変更したらヘルパー本人から「時間が変わると困る」と家族に直接手紙があった。事務所は謝りにきた。
- * B事業所は3人で交替でみていたが今月いっぱい辞めてしまう。せつなく本人も慣れてきたの

に、これまでのヘルパーはよくやってくれた。以前D事業所の人で1人合わない人がいて本人が追い返した。他のヘルパーにはなじんでいる。

- * 免許取り立てという感じで、頼りない。耳が遠いのに小さな声で話し相手をしていた。→本人には聞こえてない。
- * テキパキしすぎて本人ついていけない。
- * ヘルパーも気に入らなかったが、事業所の事務処理がルーズ。
- * ヘルパーに不満はない。ただ、本人に痴呆という自覚がなく、ヘルパーに来られることに抵抗がある。
- * A事業所のヘルパーを利用しているがよく訓練されていて満足している。
- * トイレ介助等望むことをしてもらえなかった。
- * 利用料金が高い。
- * ヘルパーが二人来ていた時、二人が無駄話をしていた。話す暇があつたら被介護者の夫と話をしたい。
- * 新米のヘルパーなので頼みにくい。被介護者の話し相手、折り紙などして欲しいと思っている。
- * ヘルパーの仕事を工夫しながらやってくれない。
- * 介護保険以前から利用していたヘルパーを介護保険以降も引き続き利用していたが、'01年末から数人新しいヘルパーが来ている。長い間利用していたヘルパーと違い、今までのような無理なお願いをしにくくなった。また、ヘルパーが固定せず、人が替わると被介護者が遠慮してしまう。
- * ヘルパーの爪を見たら真っ黒だったのでやめてもらった。福祉事務所に連絡した。
- * 質の悪いヘルパーが来ると我慢しながら付き合っている。精神的にまいってしまう。早く帰って欲しいと思って過ごしている。
- * おかずを作って欲しいと調理を頼んだが、時間がかかると言われ断念した。
- * A事業所から来るヘルパーはぎすぎすしている。「契約以外だからやりません！」
- * 他人を家の中に入れることは大変だ。
- * 現在のヘルパーは5~6年になる。妻が入院している病院に見えたとき、妻に会って挨拶もしてくれなかった。他の利用者を連れてきていたから、契約しているからという理由もわかるがそんなものか・・・
- * 介護保険になってから複合サービスなのに点数の高い身体介護でと言われた。
- * 質にばらつきがある。気の利く人と利かない人がいて、一つ一つ指示しなければならない人もいる。
- * ヘルパー(担当者)がよく変わり、その度に介護者が説明しなければならない。こちらとしては被介になれて欲しい。
- * こまぎれに来てもらっても介護者も被介も混乱してしまうのでまとめて使うようにしている。(こまぎれに使うのは難しい。)
- * 単発的にお願いしたことはあるが、それが利用できない。→A事業所のホームヘルプサービスを利用
- * 痴呆症状のため話し相手だけのために2時間とってしまう。どうしても利用料金がかさんでしまう。
- * 「急にヘルパーの都合がつかなくなった」と1週間前に急に言われた。事務所からの契約打ち切

りの場合には1ヶ月前と契約書にはあったのにおかしい。

- * ヘルパーとの相性が合うというのは難しい。掃除も自分でやった方が気楽。
- * 技術力や人柄に差がある。技術力の違いが大きく、感謝と不満がある。
- * みだりに私生活に踏み込んでくるヘルパーがいた。事業者を通さずに個人的に無理にサービスの日時の変更を求め、事業者と言おうとすると難色を示された。それを告げた事業者はびっくりした。都合が悪く、日時の変更をしたところ「私が嫌いだからでしょう」と言いがかりをしつこくつけられた。
- * ヘルパーが短期間に次々と入れ替わる。痴呆のある被介護者はなかなか人に慣れることが出来ない。やっと信頼できるようになったと思うと、替わってしまう。被介護者が人の違いで不安になる。
- * 2日前に訪問予定を突然キャンセルされて代わりの人をよこさない事業者があった。
- * 事業者自体にも良し悪しがある。今の事業者は何も言わずにやってくれ、対応がよい。
- * ヘルパーの人間性の問題もあるのではないかと？初期の頃ならよいが痴呆の症状は進んでしまう。それに見合ったヘルパーに来てもらいたくても、被介護者の慣れの問題もあって難しい。ころころヘルパーはかえられない。
- * ヘルパーはいい人だが痴呆に対する専門的な知識が欲しい。
- * 排泄で汚れたところをぞうきんで拭くぐらいのこともしてもらえない。する分野が決まっている。何もしない被介護者に庭掃除をさせるようにしたところ、ヘルパーは本当に単に見守るだけで何もしない。一緒に掃除をする方がよい。集めたごみを袋に入れる際、袋の口を開くこともしてくれないので介護者が手伝った。リハビリのつもりでさせているので一緒にして欲しい。家事援助で来てもらっているわけではないからなのか？
- * ヘルパーがいきなり拒否を口にするので頼めない。
- * 9時からの約束にもかかわらず、40分ほど前に来てしまう。朝ゆっくりしたいのに出来ない。食器を置いておいたところ「これを私に片付けろって言うんですか」というようなことまでいう。早く来るのはいったん自宅にもどっても、またすぐに被介護者宅に来るので無駄だというような自分だけの都合で来ている。
- * せっかくよいヘルパーが来てくれて、被介護者の妻とも親密になり信頼できるようになったのだが、事業者の一方的な都合で別のヘルパーに変更になってしまう。もっと重い人のところによいヘルパーが回されてしまう。しかたがないのか？
- * 事業者自体にも質の良し悪しがあり、ケアマネージャーの対応がよくなかった。
- * 事業者がきちんとヘルパーの派遣先でどのような仕事振りであるか等を管理しているか疑問に思う。管理体制はどうなっているのだろうか？
- * 代わる代わるに色々な人が来る。それぞれの人によって、やり方がことなる。それだけで不安になる。
- * 仕事が大変で普通の環境ではないのでその「穴埋め」的なヘルプをしてもらいたい。仕事しながら介護できない部分をヘルパーにやって欲しい。→その日に頼んでその日に来てくれるように融通がきいて欲しい。
- * 月単位や曜日ごとに人が違う。
- * ヘルパーにはいい人悪い人というわけではないが、そういうのあるみたい。

- * 研修生も来ることがある。
- * ベテランさんはやっぱり違う。
- * 最初は来てもらっても受け入れられなかった。
- * ヘルパーに遠慮してしまう。
- * 気分転換に外に出るといよりも休養をとらせて欲しかった。
- * 実際の症状(徘徊)に合わせた介護だったらよい。
- * 勤めている人に対するサービスとしては不足。
- * 勤めているため時間は絶対的に足りない。
- * ヘルパーさんも自分もないときは要介護者一人だけなので落ち着かない。
- * 症状の進行に応じた機転がきかない。
- * 役に立たない。
- * 2人できて7,000円くらいとられた。
- * 不満はない。6~7年間お付き合いしているヘルパーさんが訪問できなくなれば利用しない。
- * 不満はない。
- * 時間が短く、たいしたことが出来ない。ケアマネに言ったことはある。
- * よくやってくれている。
- * ヘルパーが車の運転をして通院付き添いが出来ないのは困る。見守りやそうじ洗濯だけでは頼むことが限られる。
- * ヘルパーの質がばらばらである。→プロ意識が欠けている人がいた。
- * ヘルパーに全て介護をまかせられればいいが、結局家族とヘルパーで介護することになってしまう。
- * 毎回異なるヘルパーさんが来た。
- * 夜に来てもらっていたが、熟睡は出来なかった。(ヘルパーに対して暴力をふるうのではないかなどと心配で)
- * 痴呆独特の症状を踏まえた対応をして欲しい。
- * 先に父親の介護として依頼していた関係で引き続き、午前の利用だが、午後がよいと思ってる。
- * トイレ掃除のやり方が雑。が、お世話になっているのでそこまでは言えない。
- * ヘルパーの介護に関する知識のとぼしさへの不信を感じる。おむつ交換や移動といった基本的なことさえ不安に思っている。本人について一番知っているのは自分。状態の推移を知らないと専門家でも介護は無理。
- * 時間の融通がきかない。今日は必要ないと思っても次回からのことを考えると断ることはできない。
- * 慣れているヘルパーさんならよいのだが、いつもの人でない人が臨時に来るととても大変でヘルパーに介護者が付き添うしまつなのでそういう時は断っている。
- * ヘルパーが来る日は道具を探したりなんだりとヘルパーが来るための準備でかえって大変。
- * ヘルパーに痴呆への慣れの問題だと思う。本人の状態を理解していない。
- * 介護のポイントをおさえてみて欲しい。
- * 利用日の融通がきかない。断るのは平気だが追加は出来ない。
- * 毎日ヘルパーが来ているが、介護者の手伝い程度のことしか出来ない。

- * 介護者障害をもっており、自分のことだけでも大変なのに妻の介護もしなくてはならない。
- * 人間的にうまが合わない。
- * ヘルパーさんが一生懸命して下さることが、被介護者にとっては拘束されているように感じ、嫌がった。
- * プライドを傷つけられた気がしたらしい。
- * 散歩に連れて行ってもらうときも指示されているように感じてしまった。
- * 毎日違う人が来るので、人によって痴呆老人に対する接し方がまちまちになっている。痴呆への理解のない人もいる。
- * 毎日ヘルパーに紙に書いて指示しているが毎日のその作業が面倒。
- * ヘルパーにどの程度のことまで頼んでよいか分からない。
- * 毎日来てもらっているので経済的な不安は大きい。
- * 人を愛する気持ちなど基本的なことを分かっているヘルパーに来て欲しい。技術的なことは慣れば何とかなる。
- * E事業所がよくない。

ホームヘルプサービスの改善点

- * ベテランヘルパーだったので問題なかった。
- * 緊急事態の時にヘルパーに手伝って欲しい。現状では厳しく家政婦の仕事との線引きが難しい面がある。
- * 事故などを考えると一時も目を離すことが出来ない。家族が介護しなくてはならないため介護者の疲労がたまりやすい。
- * 介護者が倒れたり、休養などの時の対応に不安感を感じている。
- * ヘルパーにも負担がたまるようで3h以上はお願いできない。
- * 若くて力のある暴力的な痴呆の人でもうまく対応してくれるヘルパーがいてくれればいいのだが。
- * 現在利用しているヘルプステーションは夜間、日曜日対応していない。もし必要となったら別の場所へ依頼しなくてはならなくなる。
- * 急な依頼にも対応してくれるヘルパーがいてくれると助かる。
- * 痴呆のある被介護者を理解してもっと笑顔で話しかけて欲しい。ただ仕事をこなすだけでなく、笑顔で仕事をして欲しい。
- * 時間の融通がつくといい。
- * その都度ケアマネを通して依頼をするのは大変。迅速に対応できるようになると良い。
- * 気に入ったホームヘルパーを自分で選び来てもらいたい。
- * ヘルパーの待遇が悪いので質の低下になっているのではないか。という話も出ている。せめて国家資格にして看護婦なみの待遇が必要ではないか。きちんとした教育機関で資格に対する教育が必要ではないか。
- * 人間というのはいつも言われてないと出来ないことがある。道徳教育が必要だったのではないか。(ヘルパーに価値観について)
- * 家事をそのまま引き継いでもらうか、私のようにおばあちゃんだけのヘルパーという感じかはへ

ルパーを受ける側の性格による。

- * 被介護者のみの食事のしたくはかえって面倒で頼めない。
- * ヘルパーの時間帯にこちらが出かけるなどペースを合わせるようになる。話し相手だけだったら一時間で十分だが、ベッドまわりとかやってもらうとなると1時間ではない。
- * 断りにくい。
- * 出来れば同じ人が来てくれると家の中の様子が良くわかる。本人も慣れた人の方がいいような感じ。
- * その人なりのやり方があるので言い出したらきりが無い。
- * ヘルパーの都合でこれなくなった時、すぐには代わりの人がこない。
- * 介護者と介護のやり方が違う。だがヘルパーはプロなのでまかせたいという気持ちである。しかし不安感はある。
- * 初めてのヘルパーが来るときは引継ぎをして欲しい。日頃か交代制のようにして二人ぐらいの人が被介護者のことをわかっていて、一人が都合が悪い時分かっている人がすぐ来てくれるといい。
- * 急に家族介護者の都合が悪くなった時、対応してもらえると良い。
- * 本人があまり食べないからといって、あまり食事を作らないことがある。きちんと作ってもらいたい。
- * 必要なときに時間変更ができるようにして欲しい。
- * 出来れば入浴介助をお願いしたい。
- * 今のところ、役に立つ感じがしない。
- * 短時間でも必要なことだけ頼めると良い。
- * もっと長い時間利用できたら良いと思う。
- * 料金を安くして欲しい。
- * 利用枠を増やして欲しい。
- * 夜間に利用できるようにして欲しい。週一回でも夜間に利用したい。
- * 以前利用していたヘルパーと大変信頼関係もあり、頼み事がしやすかったので同じヘルパーにずっと来てもらいたい。
- * ヘルパーに介護についていろいろ教えて欲しい。
- * 退院したらベッド上の生活になってきたのでオムツも変えなくてはならない。ヘルパーの回数を増やさなければならぬ。(質のいいヘルパーを望んでいる。)
- * ヘルパーがぴたりとマッチしない。
- * 事業所によってヘルパーによってかなり質的な差がある。各事業所・ヘルパーに個性は必要だと思うが、各ヘルパーは最低限度の知識とモチベーション、誠意を持つべきだと思う。そのために介護従事者、ヘルパーに対する教育をより一層充実させていく必要があると思う。
- * 業務制限を取り外して、可能な業務の範囲を広げていくべきだ。
- * かなり限定的なサービスしか受けられない身体型の方が広い範囲のサービスが受けられて有用な複合型よりも単価が高いのはいかがなものか。複合型の存在を知らない人は比較的高価な身体型ばかり使ってしまうというようなこともあるのではないか。
- * 急に出張などになったときに対応して欲しい。
- * 被介のことをよく分かっている人にきて欲しい。

- * 同じ内容の介護を訪問看護婦は 1h でやるがそれをヘルパーは 3h かけてやる。その差がある。また早く終わる日は早く帰ってもらい、逆に介護の必要性があるときには長びいてもいいようなフレキシビリティが欲しい。
- * 単発的な利用が出来るようになりたい。
- * 介護度が重い介護者に対する介護についてはホームヘルプサービスでは限界があると感じる。
- * 臨機応変に使用したい。
- * 要介護度が上がってもサービス単価も上がるので結局受けられるサービスの量や自己負担は変わらない。
- * もっと長期間使ってみたらお互いに慣れて使い続けていたかもしれない。
- * 1人のヘルパーに長期間サービスを受けたい。次々ヘルパーが変わるのは本人にとっても良くない。
- * 自分の仕事、役割の基本をきちんと理解して技術を向上させて欲しい。
- * ヘルパーが選べるようにして欲しい。事業者がヘルパーの一覧表を用意し各人の芸術の優れている点、得意な事業やヘルパー自身の自己採点を載せる。あらかじめそういうものを見て、どんなヘルパーか判断して選んできてもらいたい。今のヘルパー派遣はお見合いのようである。
- * もののやり取りが難しい。日本の習慣としてもものやり取りがあるが、事業者が禁じているとことで絶対受け取らないヘルパーと受け取るヘルパーがいる。こちらとしても気持ちとして渡したいときもあるがそれが堂々になると考えてしまう。二人暮らしで到来物がある時にヘルパーに分けたが、だからといって次のときもそうしなければならないのか。妻がこうなってしまって難しさを感じる。こういう点も事業者が管理して対応してくれると良い。
- * 現在の事業者は健康情報、生活情報等のプリントをくれる。大変感心している。こういう情報を提供して信頼を得るようにすると良い。
- * 現在の事業者は被介護者の誕生日に寄せ書きをくれた。今来ているヘルパーだけでなく被介護者を知っているヘルパーが書いてくれていて思いもかけず嬉しかった。こういう+αのコミュニケーションをはかってくれれば良い。
- * 被介護者が気に入ったヘルパーだし、慣れもあるのでヘルパーはすぐには変えられない。しかし、本人の痴呆は進行するので、それに対応できるようにヘルパーも質的に向上して欲しい。
- * 一時にヘルパーを大量に増やしたので仕方がないのかもしれないが、みなが専門的な知識を持っている一級のレベルで揃っていて欲しい。
- * 事業所にいったいどんなヘルパーがいるのかすら頼むときに分からない。事業所を選ぶのが難しい。
- * 最初にケアマネジャーを選ぶことすら難しい。
- * ケアマネジャーに時間がないので電話で済ませてしまう。来てもらって状況を見て、一緒に考えてもらえればと思う。電話だけだととった手立てについて後から不安になってしまう。まず頼りたい。話が出来れば安心できる。
- * せっかく親しくなったヘルパーが別のヘルパーに変わってしまったが、信頼できるようになったヘルパーに続けて来て欲しい。
- * ほんのちょっとした家族がやるような仕事の代行を頼みたい。また、高齢の人間でも理解しやすい提供を受けられるサービスの一覧表のようなものがあると良い。

- * いつも慣れている人にずっと来て欲しい。
- * 指名制度があるといい。
- * 現在利用している A 事業所の〇〇サービスはヘルパーと個人的に連絡をとりあえる。利用については事後報告でも良いということになっている。介護保険のホームヘルプもこのようなことができればいいが。
- * 電話 1 本でその日にきてもらえると嬉しい。様々な状況にあわせて来てもらいたい。
- * 本人がその日の状態によっていつものヘルパーを拒絶したりする。だから自分がヘルパーに気を使ってしまう部分がある。
- * 痴呆の理解をして欲しい。そこまで要求できない。徘徊をするのを探してもらったりするが、時間内だと終わってしまう。介護保険の制度面で延長など融通がきかない。
- * 曜日が決まっているのだけど、とっさの時に断ることが難しい。
- * 家に来ている時、部屋の中で休ませてくださいといえないが、言えればよい。
- * 割高になってもいいから土、日に利用できれば良い。
- * 当時の介護度が 1~4 に変わるぐらいの時は回数、時間共に足りなかった。
- * これから在宅でするなら、要介護度 5 の状態でするわけだが、5 になってからは使っていないので分からない。ただ、身体的介護が多くなるから前よりも時間的に足りなくなるだろう。
- * 介護度が高くなってからヘルパーを使っていない。だからどの程度のことをやってくれるか分からない。
- * 介護保険のことをあまり知らない。
- * 来てもらわなくていい。
- * ヘルパーの報酬体系で家事介助の水準が低すぎる。これでは人材の質、サービスの質は上がらない。
- * 通院の送迎を車運転して担当してくれるヘルパーだったらよい。
- * 同時に複数の事業者を利用するとサービスの質を比較しやすい。
- * 気の合うヘルパーに来て欲しい。同じ人が来て欲しい。
- * 短時間でも来てくれるタイプのサービスがあれば…。
- * 予約に縛られず、必要な時に対応してくれる体制がよい。以前利用していた C 事業所はその点自由で良かった。
- * 受ける側の意識もあると思うが、ヘルパー側にももう少しプロ意識が必要だと思う。本人にとって一番必要なことを見極めてやれる力をもった人、家族では見逃してしまう様子の変化に気がついてくれる人が来てくれると心強い。専門家としての仕事をしてくれたらよい。
- * もっと医者に関わってくれること。本人の様子や状態を一番知っているのは医者(かかりつけ医)なので、医者がヘルパーに処方(指示)をしてくれればよい。前の先生は回想法などをしてくれてよかった。

デイサービス・デイケアを利用しない理由

- * 寝たきりの場合難しいとケアマネから言われた。また、それまで外出することが少ない人だったので抵抗があるのではないかと考えている。

- * 自分より体や痴呆の程度がしたの人と一緒にだと惨めになる。プライドが傷つくので家族は喜んで
も本人は喜ばない。
- * 家の中に誰かがそばについているので利用しなかった。
- * 施設に頼めない。施設の方でだめみたい。寝たきりなので活動も出来ないの、うけいれ体制が
とれていない。お願いできたら頼みたい。
- * チイチイパッパは嫌です。
- * 個別的なメニューを用意する。選択できるようなものがない。
- * デイサービスやショートステイ等を利用してもらい、介護者が良い状態でみていくことが出来る。
- * 90近くまで詩吟を教える立場だった母は100になった今更他人の世話になりにデイになど行
きたくないという考え方である。嫌がるのに連れて行くわけにはいかない。
- * 目が不自由なので被介護者一人で半日過ごすことが出来ない。(利用するなら介護者と共に行かな
ければならない。)
- * 定員に空きのあるところで、なおかつ目が不自由でも受け入れられるところがなかなか見つから
ない。
- * 一時同居したときどんなサービスがあるのか理解していなかった。
- * 本人が入りたくないと言った。
- * 介護度1の時、場所を見に行ったらまだ元気な要介護者に比して全然雰囲気が違うところだった。
- * 暗い雰囲気なので入れたくないと思った。
- * 当時はこれほど重い痴呆だとは思わなかった。
- * スタッフが少ないこと、ほったらかしにされることを言われているので寝たきりでは利用したい
とは思わない。

デイサービス・デイケアを利用しなくなった理由

- * 施設入所したから。
- * 亡くなった。
- * 家族以外の介護を受け入れるのであれば、預けたいが、家族が介護をするために付き添わなけれ
ばならないのであれば、家にいてくれた方が介護者もしたいことが出来るのでいいと思った。
- * ケアマネより自宅でヘルパーを利用した方が良いと勧められた。
- * 夫がデイサービスでテレビを見ていて興奮したため職員を手でつついた。そのためケアマネを通
してデイサービスをやめて欲しいと言ってきた。自分もグループホームを利用したかったのでそ
のデイサービスをやめた。
- * 以前利用していたデイサービスは痴呆性高齢者以外の高齢者も多く利用していた。出来るだけ痴
呆性高齢者が多く集まる施設で、知識のある職員のいるグループホームを利用したいと思ってい
た。
- * グループホームに入所したのでデイサービスの利用をやめた。
- * 被介護者が入院したため。
- * 現在ショートステイを月に24~25日利用しているため必要なくなったので。
- * 被介護者の要介護度が高く何も出来なくなったためデイサービスへ行っても意味がないと思うか