

<居宅介護支援>

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・長年お付き合いのあったケアマネさんがいたのですが、親身な姿勢があまり感じられなくなり新しくケアマネさんを紹介して頂きました。スタートして数ヶ月ですが、家族の様子なども気遣って頂き、いつも笑顔で接して下さるので明るい気持ちになります。ケアプランも無理のない提案で、新しく入浴介助を入れてもらいましたがスムーズに受け入れが出来、助かっています。
- ・2年前に施設に入所した際に施設の社長さんがケアマネジャーであるとお聞きし、その時にケアプランについて簡単な説明を受けた記憶がありますが、それ以来ケアプランについての説明はないと思います。今では、ケアマネジャーが誰かも把握していない状況です。私自身、ケアマネジャーがどのような役割をし、どのような頻度で説明をうけるものなのか知識がないので、色々と不安や不満はありますが、言い出せない状況が続いています。
- ・前のケアマネジャーさんが介護をしている家族からの相談を受け付けてくれなくて、病状に関して説明しても理解してくれなかったのが、3年間も説明を続けて疲れてしまいましたので、ケアマネジャーを変えていただきました。普通の人なら分かる事を理解しないケアマネジャーで苦労しました。介護をしている家族の気持ちを考えて欲しいと思いました。そのことから、思いやりのある対応が大切だと思います。
- ・自分自身が医療関係者であり、他人の認知症はかなりの症例数をこなしてきましたが、家族が認知症になり、24時間つきあうのは、こんなにしんどいことだとは思いませんでした。ケアマネさんの適切なアドバイス、家族への励ましが有り、なんとか在宅で介護できている状態です。この介護サービスがなければ、家族が心や体を病むところでした。本当にありがとうございます。
- ・介護を受ける人の事を考えて頂くのは勿論ですが、介護する人の事も考えていって頂きたいです。
- ・介護士か看護師か不明であるが、高級車のベンツで来訪されるのは、いかがなものかと思う。
- ・言う事無いです。毎月来てくれ何でも活かされる。自分の身体が日に日に弱って行くのが残念です。これからも色々と助けて下さい。
- ・制度が変わるとよく分からないが、ケアマネジャーさんが居ると助かる。

・名古屋に転居して日が浅く、まだ介護保険申請中でしたが、ケアマネジャーが早々に訪問して下さり、サービスの導入もして頂き、とても家族として助かり、有難かったです。

・訪問サービスは、身体介護や移動支援のヘルパーさんが来るまで、介護者は予定があってもすぐ外出できない。サービスは、利用者だけでなく介護してる家族も少しはメリットのあるサービスであって欲しい（介護者が目の届かない所もカバーしてもらえ）介護者が気持ちに余裕がもてるサービスを提供して欲しい。出来る範囲でいいから、介護者のお手伝いして欲しい。トレーニングパンツは、本当は必ず交換して欲しい（介護者は常に臭いに苦しめられている）常に近くで介護してる者は、悩みがいっぱいなので、話を聞いて助言して欲しい（相談にのって欲しい）介護サービスで何が出来て何が出来ないか明確にして欲しい。利用者は、何も出来なくなる自分に常に不安を感じていて、何か一つでも出来る事を維持出来るようにして欲しい。利用者が笑顔になれるように、サービスを工夫して欲しい。介護者が仕事など自由に動けるように、サービスを工夫して欲しい。

・介護2年弱、何も分からない時、先へと考えて下さって助かりました。パワーリハビリ（3時間）から1日のデイサービスに変更。主人が迷子になった時は、一緒に探して下さり、警察その他の手続きをやって頂きました。色々な事をやって頂き、本当に助かっています。ただ利用者としては、こんなにして頂いてもいいのか気になります。

・TELで担当ケアマネジャーさん呼び出して頂く時もいつも感心することですが皆さん明るい声で対応して下さるところ、顔が見えないだけに本当に大切な事だと思う。介護でイライラしていても救われる時があります。又、まだまだ介護していく中で知らない事が色々有ると思いますのでケアマネジャーさんの方の知っている事を積極的に教えて頂きたい。困った時に直面した時より前に知っておいた方が良い事も多多有ると思いますので早目に知っておきたいので。

・2年前に施設に入所した際に施設の社長さんがケアマネジャーであるとお聞きし、その時にケアプランについて簡単な説明を受けた記憶がありますが、それ以来ケアプランについての説明はないと思います。今では、ケアマネジャーが誰かも把握していない状況です。私自身、ケアマネジャーがどのような役割をし、どのような頻度で説明をうけるものなのか知識がないので、色々不安や不満はありますが、言い出せない状況が続いています。

・ケアマネジャーの方には、大変親切にさせていただいて、本人も家族も心から感謝しています。計画していただいたプランによって、体の状態も向上・維持できているので、本当に助かっています。今後ともどうぞ宜しくお願いします。

・日々の状況（様子）を日記にして家族との連絡票としてもらっている事は、安心・信頼感を得て大変良い事でありますので今後もお願いしたい。

・自分自身が医療関係者であり、他人の認知症はかなりの症例数をこなしてきましたが、家族が認知症になり、24時間つきあうのは、こんなにしんどいことだとは思いませんでした。ケアマネさんの適切なアドバイス、家族への励ましがあり、なんとか在宅で介護できている状態です。この介護サービスがなければ、家族が心や体を病むところでした。本当にありがとうございます。

・経営責任者以下序列を利用者に良く説明されず、第4番程度を責任者として紹介されただけ。何か意見等があった時は、何もかも責任者「部長」にしか相談するしかない。送迎時、あるいは施設に居る時は、融通が全く利かない。もう少し適切適時な判断して欲しい。

・重度の状態の人を受け入れてくれる施設は沢山ありません。やっと受け入れてくれる施設が見つかっただけで十分な気持ちがあります。だから家族から施設に要望、苦情等はなかなか言えません。もし言ったのなら追い出されるかも知れないと思うからです。実際そんな状態になった方から話を聞いた事があります（今の施設ではありません）だからと言って現在の施設に不満とかある訳ではありませんが、家族の方がそんな不安を持っている事を知ってもらい、声掛け（入居者の様子）をしてもらいたいと思います。

・ケアマネさんの訪問の時に、事業所の名前が入った車での訪問はあまりしてほしくないと考えています。できれば、名前が入っていない車で来てほしいです。

・依頼すれば、介護施設やサービスの情報を提供してくれる。ケアマネジャーは多くの人を担当しているので、やむを得ない面もあるが、一人一人にとって良好なアドバイスが欲しい。形式的な質問や対応になっている。

・家族の者が初めて介護保険を利用するようになった時は、どのようなサービスをどのように受けることができるのか全く知識がなくて心配することが多かったが、ケアマネジャーの親切な対応によりさほどの混乱もなく、必要とするサービスをスムーズに受けることができたと思いきや、有難く思っている。困った時にはすぐ相談できるという安心感がある。

・いつも心温まる対応で感謝しております。先の見えない介護の日々ですが、今後ともよろしく願います。

・ケアマネジャーが慣れた頃に代わるという事は困りました。

・主人が脳梗塞で倒れ、半年の入院生活に1人で看病した私も疲れ、退院してこれから先の事すべてが不安でした。退院時初めてのケアマネを決め、その方の偉そうな語り口がとても不愉快な気分でした。毎月顔を合わすという事がストレスで思い切って電話をし、替えてもらい現在に至っています。介護の辛さは今やっている人、やった人しかわかりませんが、親身になって寄り添ってくれ、気軽に相談しやすく信頼出来るケアマネジャーと出会いたいものです。

・ケアマネジャーさんの来訪日に、たまたま調子があつきりしない時、すぐに気が付いてもらい、父への問いかけ等積極的に働きかけて頂き、視診の細やかさに感心しました。

・認知症の母のケアマネをして頂いています。母の場合は夜になると、訳のわからない事を言って暴れだすので困っています。休日でも夜中でも対応して下さるので、とても助かっています。ご自身にも介護の経験があり、本当の意味での介護のあり方を知っていて下さるので、とても心強いです。また、ハプニングが起こる1つ1つを丁寧に迅速に対応して頂けることにも、感謝しております。休日や夕方5時以降は電話はお断りと言われる人の多い中で、良い人に巡り会えたと思っています。

・介護は以前考えていたものと実際は違っていました。身体の不自由より精神的不自由に本人も周囲の家族も戸惑いました。ケアマネジャーさんに出会うまでは本当に大変でした。我慢強い母は、認知の進む父との生活で辛抱を重ねて母の方が倒れてしまうのではないかと家族は心配しました。ケアマネジャーさんが最初にしてくださったのは、母の心のケアだったように思います。介護される本人はもちろん、周囲のサポートもしていただける事に心強さと安心信頼を寄せています。

・現在は看護サービスの利用で生活は落ち着いていますが、デイサービス等の利用をできない状況です。日々物忘れが進行していますので、先々の事に不安を持っています。本人が他人に対し（家の中に入ってくる事に）不信感があり、ケアマネジャーにも弱みを見せないようにしている様子があります。毎月来て頂けるので少しずつ不信感を取り除いていきたいと思っています。ケアマネジャーの提案ならやってみようかと思って、行動に移る様に期待します。

・ケアマネの方は2人目ですが、最初の方も今の方も信頼、安心、気さくで親しみやすく、熱意をもって接して下さっています。いつも母の事を第一により良い生活ができるよう、月1回の話し合いも帳面にぎっしり聞いた事や要望をメモし、感心します。それだけ母の容態や気持ち、思いを汲み取ろうとして一生懸命さが伝わってきます。月1回のこの日を楽しみに行っています。おかげさまで（ケアマネの方はじめ、デイのスタッフ、訪問ナース、診療のDRなど）母は体も心も元気になってくれて、心より感謝しています。