

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・母の身体面や精神面、経済面まで配慮してサポートしていただきました。入退院を繰り返し体調が不安定である事から、介護サービスや福祉用具レンタルの内容を大きく変える必要があったのですが、素早く対応していただきました。母がなんとか今も1人で生活出来ているのも、介護サービスを提案していただいたおかげです。

・この一年間でケアマネジャーが2回も代わりました。慣れた頃の変更であった為とても残念でした。本人が職場を退職されたことで急な変更でした。何かと相談させて頂くケアマネジャーの変更は、利用者にとって心細い感じがします。

・何時もととても親切にして頂き、心より感謝申し上げます。老々介護でとても疲れておりますが、その点良い理解を示して頂き家族の話も聞いて頂き、ケアマネジャーの方がすべてを理解の上で計画も立てて頂き、お礼のみで自分（家族）もお世話になる時を考えると、安心してお願い出来る事に満足致しております。本当にありがとうございます。

・ケアマネジャーさんもリハビリの先生も信頼できる方で、来て下さる日を待ち望んでいます。日頃笑うことのない人が、リハビリの日はとても楽しそうに話し続けている姿を見て、感謝しています。面倒臭いと思わないで来て下さるので有難いです。

・担当者不在の時も、すぐに対応して頂けて感謝しています。担当者の方には、いつもよく話を聞いて頂き、満足のいく対応をして頂いております。

・各事業者の計画書に対してチェックがされていないと思う。

・ケアマネジャーさんの力はとても大きいと感じました。その分、負担も大きいのではといらぬ心配までしてしまいます。大変良くしていただき、母の様子が目に見えて良くなってきました。長く担当していただけると嬉しいです。これまで度々代わった事がありますので、ヘルパーさんの力量にも大きな差があるように思います。特に親身になって話し相手になってくださるのは嬉しいのですが、家庭の事情まで踏み込まれると負担に感じます。家族に直接電話がある事が多かったので、お一人のヘルパーさんではなく色々な方に見ていただくようそれとなくお願いした事もあります（本人は私が全ての日に来るとおっしゃっていたのですが）今は電話がかかからなくなりました。他のヘルパーさんの悪口もあまり聞きたくありませんでした。また、特定の近所の方とこそこそ話をされると内容が分からないだけにあまり気分は良くないです。その方の担当の当日、ケアマネジャーさんの訪問があるととても嫌がられます。その為、私もなるべく時間を変えて母のところに行くようにしています。新しく来て下さるようになったヘルパーさん方にはとても良くしていただき感謝しています。短い時間にここまでと驚くほどです。ありがとうございます。

・何事もこちらから提起、要望を出さないと動かない。こちらの状況を考えて何かをする、情報を事前に提示して一緒に考える、示唆してくれるということがない。何年たっても「ビジネスとして指示された枠の中で一応やれば十分なはずです」という感じが前面にくる。必要と思う情報をこちらが自ら調べ、要望するという繰り返して

変化し続ける状況の中、負担感が強い。しかし変えた所で良くなる保証もなく、また一から同じ事をするのでは耐えられない。

・ケアマネジャーの方々、デイサービスの職員の方や、バスの送迎の方々、母に関わって下さる地域の皆様を始め、良い方達ばかりで心より嬉しく思います。何かあればすぐに対応して下さる為、信頼感がある為、安心して任せております。今後共宜しく願います。

・少人数でたくさんの利用者を担当いただいているのはよく分かっていますが、月1回の訪問でなく月2～3回の訪問が可能になれば、利用者の安心感・満足感もより高まると思われれます。

・介護している人の気持ちも、もう少し知って、良い相談相手にもなって欲しい時があります。

・仕事とはいえ、他人の世話をすることは大変な事だと思います。精神的、肉体的にもきついです。それを笑顔で対応して下さり、利用者として癒されます。ありがとうございます。

・利用者の家族です。利用者と話ができなくなるような時（機嫌が悪くて）間に入っただいて、大変助けてもらいました。ありがとうございます。いつも訪問時は無理のないように、こちらのペースに合わせてもらえて助かっています。施設へ入所した際も、入所先へ来ていただいて色々細やかなアドバイスももらいました。安心して頼りにさせていただいております。本当にありがとうございます。

・今の担当者には本当に感謝しています。リハビリや看護師との連携もよく取れていて、すばやく対応してくれます。又、何でも相談できて的確な回答や助言をしてくれます。今のケアマネジャーさんには十分満足しています。

・ケアマネさんも忙しい事は充分分かっておりますが、いつでも連絡が付くともっと助かります。わがままですが。

・担当のケアマネジャーは、本人が強く希望し、指名した方です。知識も豊富で、利用しやすい提案をしてくれますので、本人も家族責任者の私も大変信頼しております。この9月、10月で急なケガ入院（家族）で介護が困難になったとき、本人の圧迫骨折でショート利用の段取りなど、スムーズにして頂き、何より本人が安心しています。デイのスタッフもショートを訪ねて下さったり、ケアマネさんも様子を見て下さり、訪問時にも直接話ができ非常に助かっています。事業所とサービスを受けているデイ、ショートとの連絡は必ず伝わっている。報告も安心です。

・居宅介護から入所介護へ移行するタイミングや、こういった形でこの先介護を進めていったら良いか、アドバイスを色々頂けると助かる。

・こちらの全く知らない介護サービスや方法、アイデアなど、専門家としてもう少し提案してもらえると良いなと思います。利用していない施設の状況、障害者でも入

れるレストラン、宿の状況など、パンフレットなど欲しいです。お願いしたことはきちんと対応してくれています。

- ・家庭の事情は、人それぞれ色々あるので難しい事ですが、どんな事でも相談しやすい雰囲気を持ってほしい。

- ・計画書と毎月の支払いはどの位なのか。説明がいつもない。認印だけお願いしますと終わる。その都度毎月の介護料金と食費がいくらか足したお金です、と説明していただければとてもよいと思います。

- ・この事業所には父も母もお世話になっていて、いつも父には父に合ったサービスを考えて下さるし、母には母に合ったサービスを考えて下さっています。いつも感謝しています。私も全力で父や母をサポートしていますが、なかなか力が足りなくてケアマネジャーさんには助けてもらってます。これからまだまだお世話になりますので、今後とも父母に合ったサービスを教えて下さったり助けて下さったりして頂けるのをお願いします。ご迷惑もお掛けするかと思いますが、これからも宜しくお願い致します。

- ・ケアプラン作成など介護者と同席して話を聞いたりしていますが、本人の意見と家族の意見が違う場合があるので、本人のみと面接する時間と家族のみとの時間も作ってくれれば良いと思います。介護者本人の前では話しづらい事もあるので。本人も家族の前では話しづらい事もあると思います。

- ・訪問して下さる度に、座って視線を合わせ耳の遠い義母にゆっくり話しかけ、返事が戻るまで目をそらさず、お待ち頂く様子にいつも安心していきます。被介護者の自立が評価されていますが、年齢も高いよいよ終活の途上にある利用者にとって、介護サービスの利用を超えて、ケアマネジャーさんの訪問こそが節目にもなり、励みにもなっています。有難う御座います。

- ・体調の異常について気がついた事は、的確に家族に知らせて欲しい。

- ・ケアマネジャーが、本人及び介護者の状態を知り、問われる事に対しては無論のこと、積極的に提案・助言が出来るように望みます。

- ・とにかく当人の話、意見、家族の意見をよく聞いて欲しいです。こちらからしょっちゅう連絡をするのは、中々迷惑感がありしづらいので、状況伺いだけでいいのでご連絡を頂けると、こちらもお話が出来て助かります。その中で、今後の事も考えた相談が出来ると良いと思います。

- ・ケアマネさんと本人の関わりをもう少し持ってほしい。こちらからは、本人に会って状態を見て来てほしいとはケアマネさんをお願いしました。ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、本人の状態やサービス提供状況を確認してくれるかについて、本人に毎月会いに行かない月がある。こちらには計画書を毎月持って来る。

- ・非常に忙しいのは分かりますが、一部の人が愛想が無いのが気になりました（〇〇

デイサービス利用) 電話して変更日時を連絡したのに、変更されて無い事が度々有りました(キャンセルしたけれど迎えに来たりしました) これからも介護の方が多くなると思いますので、大変でしょうがこれからも変わらないサービスをお願いします。

- ・色々の一般的情報も勉強されていて、こちらの意見、要望を親切に受け止めてもらっています。

- ・毎月一回必ず訪問して状況を確認してくれます。車でなく、自転車で雨の日でも訪問をしてくれます(カッパを着て大変なのに) お茶も一度も勧めても飲まれず、持参されています(徹底されていてすごいです)

- ・同居している家族の立場によって、家族同士で本心を言えない時でも、ケアマネさんや事業所の方に言えるような、受け皿になって欲しいと思います。これからもよろしくお願い致します。

- ・介護に関係なくプライベートで困った時、親身になって一緒に解決アドバイスを頂きました。介護は初めてなので解らない事があった場合、何でも相談に乗ってもらい助かっております。何よりも話しやすいのが一番です。いつも感謝しております。良いケアマネジャーさんにめぐり逢えた事、有り難うございます。

- ・ケアマネジャーは大変良くやってくれていますが、現場スタッフとの連携(連絡)不足により問題が発生している様に感じます。現場スタッフの方の苦労も充分理解出来ませんが、不信を感じる所も多々あります。ケアマネジャーと現場スタッフの温度差を埋めて戴き、改善願いたいと思います。

- ・若い人たちが次々と辞めていく様な事業所は、やはり利用者にとっても面白くない様です。組織の問題かもしれないが、働きやすい事業所が利用しやすい事業所ではないでしょうか。書類ばかりでの査定よりも、生の利用者、そして働いている人達の声が、本当の良い事業所を作る本質ではないかと考えます。

- ・ケアマネジャーとは、何処までどう言う事をしてくれるか分からない。

- ・介護者のケアも大事ですが、それを見守る家族の負担は、こういう環境になるとつらい時があります。不安や苛立ちを完全に無くすことは出来ませんが、ケアマネジャーさんや、その他お世話をしてくれる方々がいるのは心強いです。これからも、介護者共々幸せに暮らせる様に、尽力願いたいです。

- ・気楽に話が出来て良いが、病気になった時の対応があまり適切でない。よく分からないので、私が病院に相談して対応しています。

- ・父が認知症になり、どうすれば良いのかわからない事ばかりで気分が沈んでいました。ケアマネジャーさんの笑顔と適確なアドバイスなどで気持ちが楽になり、前向きに考えることができ頼りにしています。

- ・利用者と利用者家族の負担が減るよう、最良のサポート支援を提供して欲しい。困

難事例と比較すると、あなたの所はまだいい方ですよ、という見方で片付けるのではなく、一つ一つを丁寧に大切に（親身）扱って欲しい。

・様々な問題を抱え心細く不安でいた時に、ケアマネジャーさんが親切且つ適切な助言をして下さったり、臨機応変に動いて下さり大変助かりました。とても感謝しています。自分たち家族のみで悩むことなく、様々なサービスを受けながら一步步進んで介護に臨むことが出来ています。今後も相談にのって頂き、頑張ろうと思います。

・私心に走る介護事業者は最も嫌いです。介護者と家族のことを本当に真剣に考えていただける介護事業者であってほしいものです。そうすれば、家族も本当に協力をおしみません。お互いの信頼関係こそ実際の介護以上に大切だと考えます。

・毎月親切にしてくれます。分からない事は色々聞くし、明るく笑顔で何でも聞いてくれますので本当に助かります。毎月（サービス計画書を持って来てくれます）必ず健康の事と、どのようなスポーツ運動をしているか聞いてくれます。嫌なわがママを話しても、嫌な顔せず耳を傾けて聞いてくれます。本当に有難う。

・介護者である家族は、ある意味孤独です。不安になった時の相談相手としても、その存在に期待している部分もあります。大変な仕事でしょうが、これからも頑張って下さい。宜しくお願い致します。

・個人のプライバシーを確実に漏らさない様に守って頂く事を切望します。人権侵害の無いよう配慮して下さい。徹底してもらいたいです。

・ケアマネさんとのかわり4ヶ月半位です。毎月1回書類のお届け（計画書と印）に見えます。いろいろな事を考えてお聞きする事はありますが、何もなければ計画書の届けだけで何の音沙汰もありません。もう少し考えてあれこれ教えていただけたらと思っていましたのに、不満に思っています。結果、わからない事は区役所の福祉課に聞いています。デイサービスの苦情を申し立ててもらっても後の結果報告がありません。あてにしません。

ケアマネジャーさんは、一方的にサービス利用を勧める傾向があり、本当に適切な選択であるのか不安になった為。認知症は判断出来ない。すぐに忘れると。個人個人の様子をしっかりと見た上でのプランを提供してほしい。

・現在受けているサービス以外に、早くから先の事（ショートステイ等々）を考えておく必要があると言われるが、私（世話している者）は、出来る限り自宅で過ごさせてやりたい考えでいましたので、ビックリしました。世話人の事を考えての事だそうですが、私は介護する事は大変ですが、共に暮らせる事は幸せな事です。これから先どう変化するかわかりませんが、一日一日今日も無事で良かったと思いたいです。その時になったら手を差しのべてくれるような介護支援を望みます。

・ケアプランの作成だけではなく、ケアする家族の話聞いてもらえる事でまた頑張れます。短い期間で交代されてしまうとその気持ちが無くなります。信頼しかけたところ、家族構成を把握してない（娘と長男の妻と間違えている）と分かり、がっかりした事がありました。

・家の用事や病院へ行く日にデイサービスがある場合など、ケアマネさんにTELをし、すぐに連絡をしていただいています。何かあると間に入って話を聞いてもらえるので助かります。