

## <居宅介護支援>

○問13 ご本人やご家族が利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について、不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーは、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか？

・以前通っていたデイサービスが肌に合わなくて現サービスに代わったが、その際本人の性格や希望をよく見極め丁寧に探して下さいました。

・サービス利用時に、衣服に漂白剤か何かがかかって脱色していたのでケアマネさんに相談した所、直ぐに対処して頂き、業者からも気を付けますと電話をもらいました。こちらの気持ちをよく考えてアドバイスをして頂き、行動して下さいます。

・介護士によって対応の仕方が違って困っている時に、ケアマネジャーに相談すると、素早く対応してくれ良くなった。

・食事のメニューを掲示しなくなったが、すぐ対処して頂いた。施設長さんの交替があったが、紹介されなかった。すぐ教えて頂いた。施設のヘルパーさん等人手不足で、サービスの低下を招くのではないかと不安と申し上げた所、満足できる回答を頂いた。

・サービス提供事業者とのサービス範囲について違いがあると感じ、家族の対応が不十分なのかを尋ねました。すぐに、不十分ではないと説明して下さい、サービス提供者に家族の不満、不安を伝えて下さり、問題が解決した。

・本人、デイサービス担当者、ケアマネジャー、家族でも話し合いの場を短期間で設けて頂き、早期に解決しました。

・デイサービス事業者に、ある日のサービスを断ったのに、当時（私の留守中）迎えに来た。母一人では着替えも準備も出来ないのに。その件でケアマネジャーに連絡、デイサービス事業所と話をして対策を考えてくれた。

・先方に言いくるめられる場合も多々ある。

・不満・苦情というのとは少し違うかも知れませんが、日頃病人の世話をしている者が「入院」することになった時、家から離れたくないと言う患者に色々親身になって話をして、ショートステイに入ることを承知させるなど適確に処置してもらえ助かっている。あまりべらべら喋ることなく、患者と上手く付き合ってもらえ有難く助かっています。

・苦情ではないですが利用料金で苦しい事が出来た時は入浴などこまかい所に目をやり少しでもポイントをうまく利用して支払額が増えない様に考えてくれています。

・仕事している私に、2秒おきに電話してきた（介護施設）ケアマネジャーに言ったが、本当に反省しているかその後は分からない。しかし、ケアマネジャーからの回答は

得られなかった。

- ・着信があった為電話を掛け直すが、会議に出ている電話に出れないと言われてたりする事が多く、中々電話が繋がりにくい事は困ったところです。しかし、相談した事については、見過ごす事なく取り合ってくれるので助かっている。

- ・内容については覚えていないが、苦情を申し出た時にケアマネジャーにとっては当たり前すぎてあまり響かなかったようです。

- ・リハビリ中にケガをしたときにお婆の気持ちを代弁して伝えて下さった。

- ・介護を受けている本人が、家族の言う事を聞いてくれない時など、ケアマネジャーさんが代弁してくれてありがたいと思う。

- ・母よりも父の認知症が酷くなり、急な相談や急にショートステイを利用しないといけなくなったりが多々あり、ケアマネさんが直ぐ手配してくれたりして有難かったです。母も認知症なのでケアマネさんに要望が言える環境が有難いです。

- ・ヘルパーさんへの連絡が出来ていなかった時に丁寧な謝罪がありました。

- ・訪問リハビリのやり方が悪いので、業者を変えてもらった。

- ・訪問介護で少し不満な点があった為、中止を申し出ましたら、即対応して下さいました。

- ・ケアマネに説明しても、相手の事業所から返って来る返事が違う。

- ・利用中のデイケアでは、爪が伸びていても切ってもらえなかったがケアマネさんから一言言って頂いたおかげで改善された。

- ・主人は週1回デイサービスを受けています。7月に1日休んだのに8月に利用料が引き落とされていました。その旨伝えましたが未だ返金されません。そんなに手続きが難しいなら現金で支払うのがよいのかと。お金の事は言い辛いものですが諦めるのか、すっきりしません。

- ・サービス提供者から計画書を受けたことが無い。3年間。

- ・現状の状況（認知症）がどんどん進行中。今後の対処について相談に心良く対応下さり、また、ご紹介頂けたり大変感謝しています。

- ・主人をお風呂に入れていた私が、やり方が良くなく私の右腕、背中、首 e t c を痛めてしまい、もうデイサービスの方で入浴して頂く事を希望した時（主人は人口肛門です）直ぐそういう事に対応して頂ける所に入所させて頂きました。助かりました。

- ・介護サービスには適切な複数のサービス事業者を選び、それらを連携して実行してい

く事が重要と考えます。そのキーパーソンとして、ケアマネジャーさんのコーディネート力と柔軟な対応力が必須と感じております。

- ・ 訪問介護の訪問時間が記録と違っていることがあった。
- ・ サービス提供事業者の人員不足による、急な時間変更等不便を感じていた時、ケアマネさんの対応が神対応でした。他の事業所を紹介してもらい大変助かりました。利用者の意思も尊重してもらえた事に感謝しています。
- ・ 提案や意見等伝達がスムーズであることは大変良いが、細かい言葉のいきちがい？思いちがい？も多少ある様に思います。
- ・ 食事が温かくないのが出ると言ったら、対応してくれましたが改善されていません。温かい物が一部出る時もあるそうです。
- ・ 食後に果物が全く付いて来ないので、たまには果物を付けて欲しいと話しました。ケアマネジャーからホームの方に話して下さいました。その後、果物が付きました。
- ・ 直接の申し出の対応ばかりでなく、雑談の中からもいろいろ汲み取ってもらえて、押しつけではなく「ということは、こうだったらいいな？っていうこと？」「どうしたい？」と気付かせてくれて要望させてくれます。
- ・ デイサービスでトイレ介助等の不満があった時も、すぐに連絡をとり対応して頂いた。
- ・ 車イスがギシギシいって、見てもらいたかった。
- ・ 通院とサービスが重なった時、時間の調整をして下さったり利用者本人が希望するリハビリを出来る様にならないか考えて下さったり困った事はより良くなる様に考えて下さいます。
- ・ 一度だけ、帰ってきたらオムツがびしょびしょでズボンまで濡れていたの、ケアマネさんに話して、それ以後はそういう事はありません。
- ・ ヘルパーやデイサービスに対する私たちの苦情を聞き入れつつも事業所側からもしっかりと聞き取りをした上で解決に向かうので、透明性があり安心です。
- ・ デイサービス、ショートステイなどの、すごしぶりを常に把握されており、家族からの質問にもすぐに答えて下さる。体調の変化などのアドバイスもいだけ、かかりつけ医への受診の際、先生への相談する際ケアマネからの情報があるのでスムーズに受診できる。
- ・ デイサービス、ショートステイなどの、すごしぶりを常に把握されており、家族からの質問にもすぐに答えて下さる。体調の変化などのアドバイスもいだけ、かかりつけ医への受診の際、先生への相談する際ケアマネからの情報があるのでスムーズに受診できる。

・気になることや、問題点が発生した時、すぐに電話連絡をすると丁寧な対応をして下さり、すばやく対処して頂き安心できる。

・デイサービスで話のできる仲間が出来ないことを伝えたら、即その旨をデイサービスに伝えていただけた。その後、話のできる環境を作っていただけた。

・気になることや、問題点が発生した時、すぐに電話連絡をすると丁寧な対応をして下さり、すばやく対処して頂き安心できる。

・母の食事、排便の悩みを聞いてもらい、デイ、ショートスタッフさんと解決案や具体的な対応を話し合ってもらえた。入院した母の退院時に立ち会ってもらえたりして、とても親切な対応をいつもして頂いている。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「居宅介護支援」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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・介護保険を含め、行政が提供してくれるサービスは大変ありがたいが、一般人には分かりにくいと思います。自分の家族の場合は、どの様なサービスが選択でき、どれ位負担がかかるかを個人に寄り添って考えてくれる事業所、ケアマネさんがありがたい存在です。

・現在の住所のエリア以外の情報も知りたいと思う。

・最近、ケアマネジャーの方、変わりました。理由1、利用者側の話しを最近迄よく聞いて頂けませんでした。2、お一人で事業所を運営して見えたようで、長期に(2週間位)連絡取れないことがあり、困ったことがありました。

・彼女は私の生活を幸せに導いてくれた天使と感じています。

・3つの事業所に通っていることで、いろいろな面が見えてきますが、最近よくなったと思うことがあります。リハビリは理学療法、言語でそれぞれの事業所がバラバラなやり方だったのが、集まって方法を確認しあうことが出来ました。本人の身体を理解しあいながらのリハビリになっていき、とても前向きにリハビリを受けることが出来ています(サービスを受ける人の今の症状を、リハビリしている方たちが、共有して頂いたことが良かったなと思いました)

・2、認知症の症状や段階によっても必要とするサービスや家族の負担も違うので、その症状を理解してその人その人に合ったプランが必要だから。7、介護度が重たくなれば費用負担も増え、利用者の家族への負担が身体的なものから金銭的なものへと移行するだけでは意味がないので。9、利用票や別表は単位やサービス名(介護報酬用の)と同じ用紙に負担金額が記載されており、説明なしではわかりにくいと思うの

で。12、サービス事業所からサービスを受けるので、連携なしでは成り立たないと思う。14、恥も全てさらけ出して、家庭事情をお話しないと適切なサービスにならないので、信頼できるケアマネさんである事が大切。

- ・相談したいと思う時に、連絡が付きやすい。話を良く聞いてくれ、安心出来る。

- ・ケアマネジャーや職員の方と気軽に話が出来、信頼関係を築くことが大切だと思う。デイサービスやショートステイでの様子を聞くことが出来、参考になるので。

- ・ちゃんと向き合って対応して下さる事が、大切だと思うから。型どろりでなく人間らしく接してもらえることが、信頼に繋がっていくと思います。

- ・個人情報をあちこちに言いふらす人があり、あまり個人の事は言えないと思った事があった（現在は担当ではありませんが）個人的な事を根掘り葉掘り聞く人があり、口をつぐんでしまう事があった。言いたくない個人情報を聞き出して、他の人に言いふらさないでほしい。また、守秘義務を厳守する人を派遣してほしい。

- ・介護の母が急に入院する事になって、家族がどうしていいかわからず困っていた時、アドバイスやサービスの見直しなど親身に対応してくれた。本当に感謝しています。

- ・認知症とはいえ人間らしい穏やかな生活を送る事はとても重要です。家族もわからない事初めての事ばかりで、どう対応すればいいか本当に困っておりました。ケアマネジャーさんについて頂いて、様々な面でサポートしてもらい大変助かりました。

- ・ケアプランの内容が適切であることは重要ですが、それを作成するケアマネジャーの温かい人間性が重要だと感じています。

- ・介護費用がかかるが、名古屋市から少し負担（補助）が出て、とても助かっている。なるべく家でみたいという妻の気持ちを汲んで、ケアプランを立ててくださっている。とても親身になって話を聞いてくださる。

- ・介護される人が元々元気な人で「何でこんな病気になっちゃったんだろう」「これから、どうなるんだろう」と不安がいっぱい。介護する方も何を誰に、どこに、いつ、どうやって依頼して、お金いくらかかるんだろう…と不安がいっぱいなので、希望通りにして頂けると嬉しいし安心出来ます。やはりプロ（専門）の人は、専門用語とか私達素人が聞きなれない単語が使われる事があって、「それ何？」「どういう事？」「もう一回言ってください」と言う事が多いので、当たり前の言葉でも、更に噛み砕いて説明してくれると助かります。「こんな事知らないの？」と思われるかも知れないけど、本当知らない事ばかりだったので。

- ・適切なケアプランが現状維持に役立っている。新設や変更情報などを早く届けて分かりやすく説明してくれることは、信頼感につながる。

- ・知識やルールを知っている事はもちろんそうかもしれませんが、人対人なので、まずは安心して信頼してお任せできることが大切だと思います。

・単なるケアプラン作成等のみでなく、本人にも家族にも寄り添って考えて頂く、対応して頂くことにより本人も家族も安心して暮らしていける。

・利用者の希望と介護者の希望がどうしても食い違いが生じる。両者の間に挟まれて大変だと思うが、経験と知識、説得力を持って、中途半端な言い回しではなくズバッとアドバイスをしてくれることが大切。利用者本人も長くなると様子も変わり、介護する側も生活が変化してくる。介護者も増えてくる（一人が抱える）生活の変化に柔軟に対応してもらえることが大切。

・よく入院する事があるので、退院時の対応を適切に行ってほしかった。体調の悪い時でも月に1回訪問しなければいけないと言われ、中止する事はなく減算になるからと無理矢理押しつけてきた。訪問事業所が多く請求がきた時に、事業所に対して聞いてくれなかった。ただ送られてきた実績表のみの確認で終わってしまった。ケアマネジャーも実績の確認のみならテレッサの確認も必要ではないですか。

・本人や家族の中には色々な人が居ると思うが、どんな相手にも同じように接することが出来る、人間性を持った人がケアマネジャーであって欲しい。

・働いている方々より年上ですが、身体の不具合等でどうしても頼ってしまう時、人格を尊重した態度で臨んでほしいです。同じ人間で、半分バカにされてるようなことを感じることがあります。また、サービスが他にもあるなら教えて欲しいです。

・高齢者は、いつ事態が変わるか予想出来ないので、急なサービスに対応してもらえらる事は重要です。

・15、近い事も大切に思う。質問や相談等、直接会って話がしたい時、事業所へ行き易いし家にも来てもらい易い。

・とても気さくで話が出来、良い人に出会えて良かったと思っています。

・家族の負担までも十分に考慮して頂く事。共倒れにならない様話を丁寧に聞いて頂いて、その家族の見合った内容の介護の仕方を指導して頂く事（1）（2）ゆっくり話をされる事。早口では理解出来ません（14）（9）（10）

・利用する側が初心者の場合は、介護保険とは何か分からない点から始まります。サービスを受ける上で制度について、費用についてを十分に熟知されている方ですと、まず安心材料になります。又、経験値も大事ですが、利用者（利用者家族）に寄り添う対応を感じられると心身共に救われる思いになります。

・通所リハビリを受ける場合、事業所（施設）によってリハビリの内容がバラバラである。各施設の内容を教えてください。

・ケアマネジャーが毎年替り、安心して相談することができない。毎月計画書を持参するだけで落ち着いて相談できない。

・ 個人情報を守られているか不安になる事があります。ここだけの話が、あちこちでされている事がないかと思う事があります。

・ 今までの生活に沿った変化の少ない無理のない計画で、良い方向へ導いて頂けていると思っています。金銭的にも限度額も教えて頂けるし、安心して相談出来る事は大変心強い事と思います。

・ 最も大切なことは、私達の困っていることに対して、親切に対応してくれることであり、その為には多くの情報を持ってほしいですし、それを基に素早く対応して頂けると有難く思います。又、必要以上に個人の生活に関わってこられると迷惑な場合もありますが、現在のケアマネジャーさんは、適度な距離を保っていて下さるので安心して相談ができます。とても満足しています。

・ 利用者の気持ちを大切に考えてくれたプランを作ってくれてます。利用者の希望を素早く対応してくれます。

・ 介護保険を利用するに当たり、初めてなので制度の内容が分からず、1から丁寧に教えて頂きたい。デイサービスを利用する際、各々の特色を把握し、個人に合ったデイサービスを紹介して頂くなど、広い情報を持っている事が必要だと思います。

・ 基本的には対象者を一個人として、その人格を尊重すること。具体的には、制度を熟知しその人に合ったサービスプランを作る能力があること。信頼できる人柄であることも重要。以上。

・ ケアマネジャーに高齢者施設に質問したところ、ネットで検索すれば分かる情報しかなかった。介護の専門家なのだから相手（介護者を含めて）の要望、聞きたい事に対し想像力を使い、踏み込んだ内容や利用者の状況に応じた分かりやすい説明が必要ではと思いました。聞いた事でケアマネジャーの勉強不足を知り信頼感が失せました。

・ 未だになぜ家族が看ないのだ、などと思う人も居るので、個人情報を第三者に漏らして欲しくない。

・ 話しやすい事はとても大切。説明が分かり易いととても安心します。

・ 利用者というより周りの家族の不安を取り除いてくれる事が最も重要に思います。

・ 介護は本当に大変です。毎日一緒に暮らしている者にしかその大変さはわかりません。他に身内がいても、たまにしか来ない者には優しい言葉とか態度がとれますが、毎日生活している者にとってはいつもそういう訳にはいきません。親中心の日々（病院の通院・リフォーム）など、全て自分一人でやらなくてはいけないので、気持ちにゆとりがなくなります。そういう時にケアマネジャーの方が相談にのってくると有難いです。リフォームの時も何もわからなかったので、相談にのって下さいました。話やすく親切な方がケアマネになって頂きたいです。

・個人を尊重（尊厳）し家族に対しても踏み込まずプライバシーを守り（立入らず）一つずつ「いいですか」と問うて確認する。勝手に扉を開けたり覗いたり、秩序、良識のあるヘルパーを望みたい。このようなヘルパーの指導者（事業所の）では指導を受けたヘルパーにあまり希望が持てない。勝手に来て勝手に帰るのでなく、挨拶、コミュニケーションを持ちたい。

・ケアマネジャーの腕によって、かなり介護の状況や質が変わって来ると思われます。又、ケアマネジャーはある程度の年齢と経験が必要だとも思われます。ある一定レベルのケアマネジャーが担当すれば、利用者にとっては不満、不自由のないサービスが受けられます。今後ますます高齢化社会になるにつれ、一段と有能で優秀なケアマネジャーの育成が求められると感じています。

・現在のことだけでなく、1、今後想定される状況についても、あらかじめレクチャーして下さること。2、そして看取りまでの段取りがイメージでき、対応できるように支援して下さること。家族にとっては、今後のことも不安ですので、是非支えていただきたいと思います。

・個人情報が増えること。何とかしていただきたいです。

・介護保険制度が分かりにくいので、ケアマネジャーからの分かりやすい説明が欲しい。

・今後の生活はどのようにしていけばいいのか不安な面もあり、できるだけ情報が頂けたら嬉しいです。

・上から目線の言動が出る介護にあたる事業所もあるので、注意してほしい。

・家族ではない目線で家族の和を支えて下さっていると思います。お世話になっているケアマネジャーさんには人にも家計にも無理の無い方法を考えて下さっていると感じています。

・一般的なケアプランではなく、きちんと本人を見た上での個別プランを作成してほしい。たくさんケースを扱う職種だが、本人にとっては唯一のオーダーメイドのプランであってほしい。

・認知症が進む利用者に対して、いつも変わらぬ対応をしてくれる、話を聞いてくれること。その中で良いプランを考えてくれる。介護者の介護負担軽減、費用負担も考えてくれ、介護度が上がったことにより、マル福取得が出来ることやショートステイ利用前に費用軽減の手続きをして下さい等、様々な制度について教えてもらえること。急なサービス変更にもすぐ対応してくれたり、介護者の話にも耳を傾けてくれるので、精神的にも安心でき良い息抜きが出来る。

・現在のケアマネジャーさんにお世話になってから数年になりますが「ケアマネジャー」の存在の大きさに痛感させられています。この数年間私達（利用者）に寄り添って、色々な事に対処して頂き、話をよく聞いて頂きました。何かあればすぐ相談が出来るといふ安心感が何よりも、介護する者、される者にとって一番有難い事でした。



この先も色々な事が出て来ると思いますが、先々の事まですでに考えていて頂けるのも嬉しい事です「ケアマネジャー」って本当に大切だと思っています。感謝、感謝です。

・家族の方からいつでも連絡出来、心の苦しみなどしっかり聞いて下さり、本当に救われました。ショートステイに母が行ってる時でも、時々家族が知らない母の様子など教えて下さり、心配事もなくなり母が帰った時、やさしい顔で迎える事が出来てます。

#### ○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・初めての利用ですので、ケアマネジャーの方に良くして頂いているのか分かりません。今の所、切実に困っている事は無いので、こうしたい、ああしたいと言う事はありません。こちらから質問しないと返って来ません。もう少し積極的に提案してもらえると有難いです。

・担当者会議などで議事録を作り、全員に配布共有化して欲しい。定期的に利用しているサービス内容などの実態見学をして欲しい。

・本当の意味を、何をどうしたらよいのかを相手の立場に立って感じとって頂けてます。助けて頂いて母と2人の生活が成り立ってます。これからもよろしく願いします。相手の立場に立って頂いていることがわかり安心です。母と2人での生活、時間を大切にしたいという思いが、かなえられていて大変うれしく感じてます。立場的には弱者になりますが、働くことが出来、生活できるようこれからもよろしく願いします。

・早目に計画表を送ってほしい。催促されないうちに宜しく願いします。

・困った時の相談などで担当者に連絡がつかない時に、他の者が対応できるような体制を整えて頂きたい。2名の担当者が同時に休暇を取っていることがあり、緊急の相談ができないことがあった。

・認知症家族への具体的な接し方などをケアマネジャーさんから教えて頂けると助かります（認知症家族のサロンや教室があるのは知っておりますが、毎月訪問して下さるケアマネジャーさんから伺うことが出来れば助かります）

・ケアマネジャーとの月一面談が負担に感じる。働いている場合、休みがとりにくい。土曜、日曜などの選択肢も欲しいと思う。

・利用者のみならず、介護している側（妻）に対しても行き届いた心配りをして頂いている事に、日々とても感謝しております。主人がこんな状態にならなければ全く知らない事でしたので、お友達には私の分かる範囲でいつもお話させて頂いております。

・ケアマネジャーが多忙だとは十分承知しているのですが、こちらから電話した際に話し中であっても、折り返し掛けなおしてくれない。そのまま電話を待たされ、長電話になる事もありもう少し気を使った対応をしてもらいたい。普通会社なら、顧客から連絡した場合は折り返し掛けなおするのが当たり前だと思う。

・最初に担当になったケアマネさんが若い方で、多分経験も浅かったのかなかなかデイサービスなどの利用までたどりつけず、結局「私にはこれ以上は」となっていた所で、主治医より現在のケアマネさんを紹介して頂きました。面談したその日のうちに施設の見学へ連れ出して下さり、翌週には週二回のデイサービスへ通う事になりました。まるで魔法にでもかかったようにすんなり通う始める事ができ、本当に感謝しております。またデイサービスの枠に空きが出るとすぐに連絡を下さって、最終的には週五回まで増やす事が出来ました。月に一度の面談の際も本人とは別に私達家族と面談して頂いて、お忙しいのに長い時間お話を聞いて下さって本当に心の支えになりました。とにかくとても頼りになり感謝の気持ちしかありません。大変なお仕事なのでお疲れでしょうが、要介護者や家族が身近で一番頼りになるのはケアマネさんなので、お体を壊さないよう気をつけて頂きたいと思っています。色々とお世話になり有難うございました。

・現在の母（利用者）の状態がこれから悪くなっていった場合に、どうなっていくのかが不安なところです。今お世話になっているケアマネジャーさんが信頼のおける素晴らしい方なので、このまま担当者が交代することなくお世話になりたいと思います。継続してご担当いただけることを願います。

・急な電話で休みの日にも来てくれた。迷惑かけたのにいつも笑顔で接してくれて本当に感謝してます。

・一番最初、区役所に相談に行った時から、スムーズにテキパキ親切に対応して頂き、ケアマネさんの紹介、介護用品業者の紹介、介護士さんの紹介をスムーズに、とても頼れる人々を紹介して下さって感謝しています。ケアマネはどんな人が良いですか？と区役所の3階の担当の男性が聞いてくださったので、「真面目で誠実な人」と伝えたら、その通りの人が来てくれました。

・おばには子供もいないので、遠くにいる私達が連絡ぐらいしか出来ませんが、ケアマネさんがよくやって下さり本当に感謝しています。何かあるとちゃんと連絡を下さるので遠くにいても安心していきます。

・私達の母を担当して下さり三年位が経ちますが、よりよい内容になる様に計画を色々提案し、本人も同居者にも満足度の高い計画を作成して充実感があり、とても喜んでおります。

・制度がどんどん変化する（患者側がらは悪化）ので、とても将来不安となる。色々な制度を熟知しマネージして欲しい。

・事業所では、月に1度お話し合いがあり、とてもためになる話が聞けて喜んでおりま

す。

・今のケアマネもヘルパーもとてもよくして頂けるので、助かってます。ノートも入って来れる人で使うのですが、きちんと報告もして下さいます。本人もとても信頼しているので変わる事無く来て頂けると嬉しいです。

・ケアマネジャーさん個人の性格にもよるかも知れませんが、以前お世話になっていたケアマネジャーさんは、名刺には携帯番号も印刷されていて、土・日でも連絡でき相談できました。もし時間外にも相談できればとても嬉しいと思います。薬、病気、他専門的な事をケアマネジャーさんには大変でしょうが知識を広げてほしいと思います。

・言葉をハッキリと発音して欲しい。心遣いをする為か優しいソフトな声で話されるけど、伝えるべき事柄は変な感情移入なしで、ハッキリとある程度大きな声で話して欲しい。相手に敬意を払う心があれば、ハッキリ強く言っても嫌な気などしない。何か勘違いしているのではないのでしょうか。特に電話で話す時は、小さい声だと聞き取りにくいので、しっかりとした意志を持ってハッキリ話して欲しい。

・ケアマネジャーが変わった時には必ず本人にもう一度確かめて欲しい。もう少し病気に対する知識を勉強して欲しいと思います。ただ、資格だけではだめだと思います。看護師の資格があっても、病気に対する知識がない。ケアマネジャーの資格があっても知識不足だと思う。

・担当が変わる時、引継ぎをきちんとして欲しい。一からまた説明しなくてはいけない。認知症の人に一方的に聞いても本当は違う事だらけなので、別に家族と話す時間があると良いと思う。家の中であった事を本人は覚えていない為、本当の事は話せない。取り繕った事しか答えられない為、家族の大変さは本人に聞いても全く分からない。

・こちらが考えもつかないようなケアプランを立ててくれたおかげで、毎日の生活にリズムができ体調を継続できていることは、とてもありがたいです。困った時に一緒に考えて下さるケアマネジャーさんで本当に良かったと思っています。

・役所に届ける書類等の説明、届け方などをさらに詳しく教えて頂けると助かります。

・担当のケアマネさんが電話して見えなかった時、快く他の方も対応して下さい、ホッとした事もありました。皆さん一体となって見守って下さっている事を感じます。今後ともよろしく願います。

・人手が足りないのは分かりますが、もう少しショートステイを気軽に利用出来る様にして欲しい。急な時ほど対応してもらいたい。

・ケアマネジャーさんのアドバイスで申請等の申し込みをした所、先方のお話と少し食い違う所がありました（話はしやすいので好印象ですが）

・ケアマネジャーの早口の説明はやめて欲しい（思い込み有）分からない事は分からないと申し出て欲しい。ケアマネジャーに経験、勉強不足を感じる場合がある。信頼感がなくなる。地域（利用者が住んでいる）の情報にアンテナをはって情報を得る様にして下さい。中途半端な情報は不安が増します。ヘルパーさんは良く対応して下さい。

・最初は色々考えて下さり、より生活しやすく考えて下さいました。ただ長くなり本人が安定していると、毎月が同じ状態のままです。

・本人と家族の介護に関わる時間は長く続きます。いろんな事情があると思いますが、穏やかに流れ始めた間に、何度もケアマネの入れ替わりは精神的に苦痛です。そうならないことを切に望みます。

・ケアマネジャーさんの質の良し悪しがはっきり出るので、いい加減な方に当たった時は大変でした。休みが多い方、フットワークが悪い方はやめて頂きたい。

・素人には色々分からない事が多いので、分かり易く説明して頂けるのはありがたい。いつも優しくアドバイスして頂いており、とても良いと思います。

・信用性が基礎にあるものを事業は認識し、個々の尊厳があり心を持って職務にあたる。声掛けもそこそこに早く終わって（雑に）時間はたっぷり請求する。今後、高齢化が甚だしくなる中でこれでいい？福祉の名古屋、どうぞいつ迄も向上して願いたい。デイサービスに関しては、徘徊するから鍵を掛けるのが建前で外部者に（例えば利用者の家族）に見せたくない。こんな閉鎖的な事業所が増えていては困ります。

・病院から退院の日が決まる頃「私はこの歩けない状態でどうやって家で生活したらいいのだろうか」と不安な日々が続きましたが、病院内の相談窓口で相談したら、すぐにサービスの方が2人病院に来られ、手すり等を取り付ける窓口の方もみえ、私の退院の日に合わせて仮の手すりを付けて下さり、私は不自由なく暮らせました。感謝の気持ちでいっぱいでした。こういったシステムが存在していて有難いと思います。

・会議の日時を忘れていたり遅刻をする。人間なのでミスはあると思うが、やはり信頼は薄れる。対人サービスに限らず「仕事」の基本では？

・本人が歩行器からだんだん4点杖等に移行していく時、ケアマネジャーさんがすぐに担当者会議を開いて下さり、本人に関わって下さっている方々がそれぞれに意見を言い易い雰囲気を作って下さり、とても深く意義のある時間となり本人もとても納得していました。この様にして頂けたこととてもありがたく感謝しております。ケアマネジャーさんを拠点として、多くの方々が関わり少しでも現状維持、そして向上の方向へと導き協力して下さい、家族の者にとっても本人にとっても心から深謝しています。（同居の家族より）

・根本的に制度のあり様の半分もわかっていないのが利用者だと思います。介護保険と健康保険の交わりであったり、ヘルパーさんと看護師さんの違いだったり。わかっていない側の人への説明が、わかるようになる説明という観点から言えば、まだまだではないかと思われます。

・毎月末に来て頂いています。体調の変化がなかった時は「どうですか」と言われても、当たり障りのないところで本人の前で話し出来ました。今はずっと悪くなり、同じ様に「どうですか？」と言われても、何をどう説明したらいいか。「私は医者じゃないので」と言うのなら、医学的な事を知ってる様に言って欲しくない。助言は欲しいですけど、無責任な言い方はして欲しくないです。経管栄養摂取になったのに「訪問看護を週に2回にしますか？」と言われ、てっきりそちらの指導の為だと思ったら「体拭きです」と言われました。話しが通じなかったり、こちらの思っている様に進んでいない気がします。これまでも食事には一生懸命やってきたつもりですが、今夏より体調が変わり、「このままじゃ水分不足ですよ」「鼻からチューブですよ」「胃ろうですよ」と言われました。その後もミキサー食から、とろみをつけた粒の無い物をこしたり、ドラッグストアで売られている嚙まなくてよいパックの物を食べさせたい。プリンやゼリー等をあれこれ考えてしてきたのに、「食事はミキサー食です」と医師や看護師さんに平気で言うのか信じられません。一般的にミキサー食って何ですか？リハビリもしなくちゃいけません、と言っておいて状態次第でそれどころじゃないのでしょうか？一体どうしたら良いのでしょうかもっと話を聞いてくれて相談しながらこういう方法ありますよ。こういう事をしてもらえますよ。具体的に話して欲しいです。そうじゃなかったらケアマネさんには来て欲しくありません。

・当方が希望する事業所（デイサービス）を担当のケアマネが全てを把握されておらず、なかなかピッタリとくる所が見つからず、今の所も仕方なく通っている様な所もあります。もっとケアマネは、多々ある事業所に足を運び沢山把握して、サービスの定案をして頂くと良いと感じています。どちらかと言えば「自分で探せ」と言わんばかりです。それでは満足がいくサービスを受けるチャンスを逃します。

・担当のみならず、社員同士、お客さんの事をカバー出来る体制にしてほしい。金曜日に連絡できないと、月曜日になってしまうから。その4日間に体調の変化があるから困る。ケアマネさん同士、話し合いをして。家族の想い、要望を理解したり、勉強して欲しい。家族は素人なのだから、情報を多めに提示してほしい。