

< 居宅介護支援事業所 >

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・月に1度ケアマネの方に来て頂いてとても満足して感謝しております。しかし家族は本人の前では話しにくい事があるので、年に1~2回でもいいので家族が事業所まで出向いて話す機会があるといいかなと思います。

・話をする時に、質問を最後まで聞いてから、答えてほしい時がある。質問の途中に質問内容を勝手に判断して、本来聞きたい事とは違う内容の答えが返ってくることもある。せっかく答えている途中でそういう事を聞いているのではないと言うのは悪いので言わずに終わる事があり、結局聞けずに終わってしまう。人の話は最後まで聞いてから答弁するように！！

・私の母は一人暮らしをしています。娘の私が介護できる時間がない中で色々母の事を考えて対応してもらい、本当に助かっています。

・私の方に急なお願いがあり、電話をかけてもマネージャー様は忙しいからか（何件もかかえているから）なかなか通じません。そんな時は他のマネージャー様に変わろうかと思ったりします。

・初めての経験で何もわからないけれども、ケアマネージャーさんがよく相談にのって下さり、介護する家族を気づかって戴き、いい方と巡り合えてとてもよかったです。これからも担当が変わらず長くおつきあいができたらと思っています。安心して相談できることが介護する人間にとってとてもありがたい事です。

・親を引き取れず一人暮らしをさせていますが、支払えることのできる金額でサービスの調整をしてもらえて助かっています。

・問13で、毎月1回は各宅を訪問、確認することになっているとのことですが、ケアマネさんはお忙しいと思うとお話ししたいことがあってもそれ以外の時にはこちらから連絡することはためられます。よほどのことであれば別ですが。

・手さぐりで始まった介護の生活。一時は何をどうしたら良いのか途方に暮れる毎日でした。でもケアマネージャーさんの色々なアドバイスで最近やっとなれてきました。仕事を持っている私にも時間外で対応してくださり、私達の愚痴まで聞いて下さって本当に感謝しております。時々ストレス発散のターゲットになって申し訳なく思っております。これからも宜しくお願いします。

・介護保険の仕組みは非常にわかりにくいので、わかりやすい説明と多角的なアドバイスをこれからも望みます。

・在宅介護は本当に心身ともに疲れます。本人への支援は無論ですが家族への支援もぜひお願いしたいです。（家族の話し合いの場を設けるなど、お互いが支え合えるような機会を持って欲しいです。）

・「本人の生活に刺激があり、役に立ってもらえる事を一つでも決めてやってくれる様になると本人も役立っていると自信をもつ事が出来る」とお話しをして下さり、「そうだなあ、そういう事も必要だよ」とすごく納得できました。家で「昼夜逆転しているようで昼間ずっと寝ていることが先々でよくない」との説明も受け、イスにすわっている時間を長くさせて少しでも寝たきりにならない様にと、ケアマネージャーさんは本人や家族にとっての先々での良きアドバイスを親切にお話ししてくださいます。ありがとうございます。今後共どうぞよろしくお願い致します。春になったら、動物園に連れて行ってあげようかなあとか、前向きに元気に考えることができるようになりました。頑張りすぎずに親孝行がしたいので今後とも良きアドバイスをよろしくお願い致します。さっぱりしていてとても明るいケアマネージャーさんなのでとても、信頼できこういったケアマネージャーさんと家族にご縁が出来た事に感謝の気持ちで一杯です。

・七年位前に主人が家で転び、頭を打って縫小怪我をして、寝たきりになりました。医師から介護の制度がある事を聞き申請しました。介護事業所の一覧表をもらいました。どこにするか分からず固そうな名前の事業所に決めたのがお世話になる始まりです。区役所の認定は要介護5でした。ケアマネさんがすぐに来て色々細かく説明して下さい手配してベットが入り、本人もふんわりして楽だと喜び日夜世話をする私が大変助かりました。医師の往診、訪問看護、リハビリ、ヘルパーと計画して頂き本人はうつ状態で精神不安定でしたが皆さんと話をする事が出来て、毎日楽しみに待つようになりました。リハビリのお陰で少しずつ歩けるようになりケアマネさんの手配で玄関・廊下・風呂・トイレ

と手摺が付き自分で行ける様になりまして、私もホッとしました。皆様のお陰で要介護1になりました。今まで色々と困りごとや頼みにケアして行き届いたサービスをして頂いて本人も私達家族も安心でき有難く感謝して居ります。

・今年の4月にケアマネージャーさんが代わりました。以前より若い方ですが聡明でとても感じの良い方です。どんな相談もわかりやすく即応じて下さるので今のところ何の不安も不満もありません。先日「夫が転倒すると自力では立ち上がれなく、私の力ではどうすることも出来ず、近くに住んでいる長男に来てもらったが、不在の時はどうすれば良いのか、119に電話をするのも気が引けるし」と話したら「そんな時はいつでも私どもの事務所へ連絡して下さい」と言われ安心しました。マンション暮らしで隣人との親しいお付き合いもありませんので心配しておりましたが、「いつでも当方へ」と言われとても嬉しく思いました。安心して何でも相談出来る方で満足しております。

・今のところケアマネさんにはとてもよくやっていただいていると思大変感謝しています。事業所によって休みが違ったりするのかもしれませんが、急な都合で連絡をとりたい時、留守番電話で休み明けしか連絡が取れない事で困った時がありました。急な理由でショートなど利用を希望したい時など、ケアマネさんを通さないといけない事もあると思いますので、そんな時の対応などなんとかならないものかと思いました。この先も急なということはあると思いますが、この心配は事業所を変えないとなくならないものなののでしょうか。

・専用用語で話しをされても解らない。何かと言えば、こうだとか、ああだからと、難しい言葉で言われても解りません。「はい、解りましたね。じゃここにサインをして下さい」本人は言われるままサインしています。料金について、保険でできずと、すぐ言われます。リフォームについても料金は高いです。こちらの希望を言っても自分の会社の通りになり、なんとかならないかと聞くと、まだいくら残っているから使用できますよと言われる。むだな工事はやめて、できるだけ希望にそってほしい。

・いつも家族の話を良く聞いて頂き、本人にとっても最善の生活になるように、即座に動いて下さり、大変助けて頂いております。自分だけでかかえ込むのではなく、何かあればすぐにサービスしてくださっている担当者の方にご連絡して下さい、皆で支えて頂き、本人も大変幸せです。私達家族も、理解して下さい、助けて頂いている事でとても気持ちが楽になります。これからもどうぞよろしくお願い致します。

・毎日きちんと計画を立てて下さり、相談にのっていただいています。友人や親せきから、ケアマネージャーさんの不満を聞くことがあるが、私たちは信頼し満足のいく対応をして下さる、とても充実した生活を送れています。色々なサービスを紹介して頂けるのは大変助かりますが、受けられるサービス（ショートステイやディケア）を一覧表にして選択できる様にして頂けると、新たな発見に出会える気がします。

・ケアマネージャーという中間点をなくし、直接、サービスを受ける施設などに、要望を申し入れるようにしてもらいたい。

・事務所の都合でケアマネージャーさんが変更し、次のケアマネージャーさんに慣れるのが、人見知りがある本人には、時間がかかったので、なるべく同じ人にしてケアマネージャーの変更はない方が良いと思います。始めからお世話になっている人の方が何かと気心が知れて慣れていたので同じ様に関係を作るのが大変です。（家族の者にとっても本人にとっても）

・親身になって相談に乗ってくれるので心強いです。行動力も有り腰の重い私達の後押しをしてもらっています。色々な面で引っ張ってもらっていてありがたいです。私達が住んでいる同じ区の出身と云うこともあり、地域の事を良くわかっていて話が通じるのも良いです。情報提供をいろいろして下さいるので、大変助かっています。

・デイサービスに通っています。すぐにお休みしたが困っていたところ、デイの担当者様とケアマネさんがよく話し合っ、本人の意欲を引き出して下さり通い続ける事が出来ました、本当に助かりました。ケアマネさんは入所案内などたくさんの資料を持ってきて下さり今後のことをよく考えて下さいますが、自宅で介護を続けたいのでその辺りで少し意見がくいちがいます。今のことしか見えない状況から、もっと先を見るように言われますが、なかなかできません。いろんなアドバイスを頂きながら、後どれだけ続くのかわからないこの生活をやって行こうと思います。ケアマネさんを頼りにしていますので、よろしく願います。

・約束の時刻を守る事。都合によって遅れる場合は連絡すること。仕事の時と遊び、その他は服装を変えること。

・訪問介護を利用している者ですが、ケアマネージャーさんの月1回の訪問は必要ないように思います。印を押すだけなら看護師さんでいいと思います。

・介護サービスを受ける上でケアマネージャーの存在は大切ですが、余りにもケアマネが変わるので色々と不安を感じます。やはり、人間と人間の信頼が基本だと思うので、いろいろと理由はあると思いますが、もう少し長く同じケアマネだと安心です。

・ケアマネージャーはプロなのでいろいろなプランや制度を教えてください。こちら側の話の内容からいろいろなプランを考えてほしい。

・時間外や日曜日などケアマネとすぐに連絡を取りたい時等に対応のできる当番制にしてくれるとありがたいです。

・いつもケアマネージャーの方にお世話になっています。病院・施設・介護タクシーの連絡等も行っていただき日々生活を送らせていただいています。月1回の自宅訪問日が決まっているといいと思います。できれば毎月〇日とか第3〇曜日（何時）と決めておくとう家族の予定もいれやすい為。（特に仕事をもっている家族にとって）

・本人のことを「ばかにしている」ような発言を感じる場合があります。

・ケアマネージャーさんの存在のおかげで何とか忙しい毎日の中で、少しずつ生活を向上させていけていると感じることができ有難く思っています。毎日を少しでも平和に過ごすことだけで、精一杯でなかなか新しい情報を得ることが難しいので、少しでも介護認定などのしくみについて勉強会を開いていただけるか、30分でもその様な機会をつくっていただけると有難いです。

・このアンケートを書き、改めて充分すぎる対応をして頂いていると感謝しております。忙しいお時間なのに何度同じ話をしても、いつも熱心に聞いて下さり、こちらが見習わなくてはと思うことばかりです。こんなことまでお話ししていかしらと始めは迷っていましたが、積極的に聞いて頂けるので、些細なことまでお話しし、またそれにすぐ対応して下さり、母も心から信頼しております。サービスについても、まだ必要と思っていない時期から紹介して下さるので、必要な時に思い出してお願いし、本当に助かっています。何も不満な点はありませんが、あえて取り上げると、母の言動に対してどう対処すれば

よいか迷うことがあり、そんなお話も聞かせて頂けたらと思います。身内以上に心を配って頂き、いつも頭の下がる思いです。ご自身のことも気を配られて、ご健康でいつまでもこのお仕事を続けて頂けたらと願っております。

・脳血管障害による、40代での介護認定だったため、他の高齢の方々とは生活様式や好みが違うケアマネージャーさんもたいへんだったと思いますが、本当に良くして下さいます。若い世代でも抵抗なく受け入れられるようなサービスを選んで教えて下さり、個別の事情に合わせての情報提供には本当に感謝しています。

・今までデイサービスを利用したことがなかったので、ケアマネージャーさんの勧める施設を決めたが、今思えば複数の施設の紹介がなかった。現在利用している施設には取り立てて不満はないのですが。