

< 居宅介護支援 >

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)

・ 義母の担当ケアマネージャーさんは急な変更にもすぐに対応して下さいます。又、主に介護に関わる私の不満やグチまで、イヤな顔せず聞いて下さるので、精神的にもどれほど救われたことか…。事務的なことはもちろん大切ですが、私の経験上、介護に関わる人の精神面をサポートする。今でもいろいろな精神的サポートがありますが（認知症高齢者家族支援事業など）、そこまで行けない人もいると思われま。毎月ケアマネージャーさんとの関わりを重視するのが大切なと（お忙しいとは思いますが）。

・ 認知症の夫を介護する私自身、老齢を迎え、今の健康がいつまで続くのか、また、今後夫はいつ頃、どんな状態になるのか、先行、不安でいっぱいです。幸いケアマネージャーさんが話を聞いて下さり、我家にあったサービスを考え下下さるので、ほんとうに感謝しています。今後益々厳しい状態が想像されますが、その時々状態に応じて相談にのって頂けると思い、今後の不安も薄らぐ気分です。頼りにしていますので、今後ともよろしく願いいたします。デイサービスの方々にもお世話かけているのかと思うと頭の下がる思いで毎日送り出しております。介護する側も老齢になり疲れて子供も働き盛りで孫も学生でなかなか世話も頼む事も出来ない状態です。まだ利用期間が短いので質問も希望も出すことがむづかしいですが、この様なアンケートは（度々出されていることとは思いますが）あった方が利用者の要望も質問も出来る様になると思っていますので、時たまやっていただいてもよいと思います。今後共よろしくお願い致します。

・ 専門知識が必要な制度であり、介護に関わる家族にとっては、知識のあるケアマネージャーがもっとも頼りになります。役所への申請1つでも良いアドバイスを頂き、大変助かっております。ケアマネージャーの対応で私達の生活が大きく変わると感じています。

・ 毎日老々介護で大変です。デイサービスとショートステイを利用させて頂いているので、家族は大変助かっています。老人は突然何が起きているのかわからないので、ヘルパーさんやケアマネージャーさんのサポートを何よりも頼りにしています。

・ 認知症状がひどくなって苦しんでいる私たちの気持ちをよく分かってくれて、

一緒に苦しんでくれました。その上で、主治医への相談の仕方などの的確にきめ細かく教えてくれたお陰で症状もおさまってきています。これから、だんだん進んでいくでしょうから、きっとこれからは大変なのだと思いますが、きっとしっかり支えてくれると思います。一緒に頑張っていこうと思える、信頼のおける人です。

・体調不良をくり返していた原因をすぐ見抜き対応して下さったこと、さすがプロと感服しました。今はすっかり治っています。その上母のやりたいことが無理なくできるよう気を配って頂き、家族が諦めていたこともまたできるようになりました。

・サービス担当者会議についてですが、新たにサービスを利用するようになった後、認定の更新やケアプランの変更以外にもまめに行って欲しい。利用している本人の状況を家族に伝えることは大切。特に認知症の利用者の家族（私共のことですが）にとっては、症状の進み具合や家以外での状態を知ることは重要なことで、それを知ることで家での対応にも幅がでると思います。デイサービスを利用していますが、スタッフの方が連絡帳に記入して下さる内容だけでは、不十分かと思います。記入するスペースが少ないという事情もあると思いますので、仕方ないですが、スタッフの方々には家での状況も知って頂きたいと思うこともありますので、まめに担当者会議ができればと思います。

・介護サービスのお世話になる事になって、他者の方によく聞く話は、介護施設に行く事を拒む患者さんの話です。介護する家族が疲労困憊していても頑として施設利用を絶対に拒む認知症等で普通に考える力も無くなっているのかも知れないが、何年も、自宅で介護をして、介護をしている家族が倒れてしまって共倒れしては患者さんも不幸、家族皆が不幸です。幸い素晴らしい制度が有るのだから、何とか皆が利用できる「ありがたさ」が理解出来る事を望みます。幸い我家の母が要介護、施設を自分の幼稚園と思って喜んで出掛けてくれ、又、自宅に帰って来ると、家族に笑顔を見せてくれる様になりました。介護者である娘の名前も覚えていませんが、「あなたが好き」の言葉と「ありがとうネ」の言葉に、私も又、この母の為に頑張ろうという優しい気持ちになれます。何年この戦いが続くか先の見えない不安にも襲われますが、ケアマネさんや施設の皆様の力を借りて大切な親の最後を悔いの無いものにしたい、そして、又、自分自身も老いて行く身を親の姿から学んでいます。本当に有難いです。

・親戚、友達頑張って！！と言うだけだが、本当に大変な当事者の事をわかってもらえるのでとても頼りになるし、参考になります。今はインターネットなどのブログやケアマネさんの情報だけ。事業所ではなく、いろんな人は、ど

うしているのか？とか、こうしたらこういうふうに変っていった！とか。いろんな病気の人の情報。人によって違うので、こんな人もいるんだ！とか、冊子的なものを定期的にもらえると、もっと大変な人もいるんだとか、こんな風に工夫すればいいんだ！とか頑張らなくちゃ！とか思えるのにと・・・。若い人向きの情報もほしい。認知症ばかりではなく、若くて病気になった人の情報はすごく少ないので…。

・職員皆さんが、明るく感じ良い対応で、日中過ごし方をノートは勿論、口頭でも送迎のちょっとした時間に気さくに話してくれて、本人もユーモアをまじえた話題等で職員の方々を気に入っており、明日は行く日か？等と寝る前に必ず聞いている。行く日の朝は自分で身の回りをととのえて着る服等にも気をつかい、知り合いの方との話が出来る事等を楽しみにしている様子を見て家の者も気持ち良く見守ることが出来るのでこの調子で一日でも長く元気でいてほしいなと思っています。老々介護の昨今、サービスを気楽に使える事は、嬉しい事です。

・介護は一人でかかえ込んでしまえば辛く苦しい事も多いですが介護サービスを受けることにより、本人はもとより家族もいろいろな事を学ばせていただきながら明るく向き合っていけるようになったと感じています。ケアマネージャーさんは、家族の負担を軽減しつつ、本人がより良い介護を受けられるよういろいろな方面から考えてアドバイスして下さるので大変助かっています。

・介護のため、自宅にしばり付けられる時間が短くなり大変助かっている。費用の値上げがなければ、老人ホームに入れるより割安なので在宅介護で終わりを迎えさせてあげたいが、下の世話が始めれば、老人ホームに入れたいと思っている。

・普通の暮らしをしているつもりが、ある日突然に普通の暮らしが出来なくなり、パニックに陥りましたが、介護サービスを受けてから本人も特に家族は平穏な日々を送る事が出来ています。

・高齢な母と働いている私では、平日での色々な事が出来ません。必ず休みを取って走り回ったり、仕事中に席を外してコソコソとケアマネージャーや介護の方、施設の方と連絡を取らなければなりません。24時間365日無休でとは言いませんが、土日の対応、時間外のサービス窓口が必要です。

・介護保険制度のことを詳しく知っていません。ケアマネージャーさんの資質、対応によって受けられるサービスが違っては困ります。提案できるユーザーの

立場に立ったケアマネージャーさんが必要です。こちらから、何が出来るのですか？こんな事が出来ませんか？他で聞いたのですが？とかは困ります。ケアマネージャーから、こんな事が出来る、こうした方が良いとか言って頂かないとケアマネージャーによって受けられるサービスが変わってしまいます。

・特に認知症等の症状を持つ利用者は千差万別の症状と行動様式があるものと思われまます。専門家でも充分把握できていない内容をケアマネージャーにそれ以上のものを求めるものではありません。従って一見の者に類型的な分類と取扱いを説明されたりすると若干抵抗を覚えることも事実です。説明よりも、まず事例の紹介ぐらいから始めた方が親しみ易いものです。健常者が千差万別の生き方をしているように病を得た者もそれまでの人生は千差万別の生き様を得て来ているからです。ケアマネージャーが事業所側の立ち位置で物を考えるのは理解出来ます。ただ利用者側との面談で「ここでは使える…」などの発言は慎んだ方が良い様に思います。利用者側の本音は出来ることなら「使いたくない」と知るべきです。薬剤等の使用も同様に「みんな薬で押さえられている」などの発言も事実とは言え刺激的な言葉です。

・私はケアマネージャーのお方と一方的な話をさせていただいておりますが、ケアマネージャーさんは私の他に多数の用件をお持ちになっておられる様子であった、長時間引き留めすることができないことが残念に思っています。

・親切は当たり前ですが、最近ちょっと度がすぎると思う事もあります。その人は普通にやっている事かもしれませんがスキンシップが過剰だと思つてあります。

・ショートステイで2回利用しておりますが1回目の時は入所している間の本人の体調、生活状況について退所時レポートとして頂きましたが、2回目の利用の際は、前回の様なレポートもなく、本人がどのような生活をしていたのかわからなくて、不安と不信感を持ちました。又、退所時に持ち物の薬が入っていなかったのも、夜間、何度電話しても連絡が取れず、困ってしまい、夜間の職員勤務体制に不安を感じました。

・サービスの内容にあたり、一方的に提案を押しつけてくる方も中にはいらっしゃいます。「こういう方法もあります」と言った感じでのご提案はこちら側も検討したいと思わせてくれるのでその様な言い方でのご提案をいただくと助かります。

・同じ区や近くのサービス所を紹介される事が多いのですが、他の区でももっと自分にあつた所があれば、そちらに行けないのか？と思うのですが…。他の

区のサービス所の情報ももっと教えて頂ければ、より自分にあったサービス所が利用できるのでは？と思ったりもします。

・ケアマネージャーの方と色々話しをしたいと思っていたところ、長居すると会社（事業所）からさぼっていると思われるようで、15分ぐらいで帰られます。1軒当たり、どこもそのくらいなののでしょうか。

・現在のケアマネさんはやさしく親切だが、こちらから言わないと対応してくれないことが多々ある。介護をしている友人や、介護施設で働いている友人から情報を得ているのが現状である。もう少し積極的にいろいろ提案して欲しい。こちらは介護について全くの初心者なので、どんな選択肢があるかもわからない。友人からはケアマネさんを変えたら？とも言われるがお世話になっているし、悪い人ではないので様子を見ている状態です。

・ケアマネージャーが急に変わる事は、なるべくないようにして欲しい。

・限られた時間内のサービスは大変と思いますが、出来る限りの意欲を持たせ、当人が出来る事は、サービスの一つと思いつぐに手助けをしないで見守る習慣が欲しいです。当人は親切と喜んでおりますが、考えてみればそれは当人の依存心を強めるだけで何のサービスでも無いと思います。

・ケアマネージャーに一言。いろいろ熱心なアドバイス等ありがたいですが時としておせっかいな部分が有り、利用者の感情を損なう事があるので気をつけてほしい。

・サービス担当者会議は利用者にとっては圧迫感あってお願いに終始する。事業所内で済ませてもらえば良いと思う。又その方が忙しい担当者にとり効率よいはず。形式はいらないです。

・もっと利用しやすい方法はないのでしょうか。保険料は皆負担で取りこぼしのないように、利用するときは、いろんな制約が付いてきて、すんなりというわけにはならないので、老々介護の人にとっては、まずどこへ？誰に？どうやって？頼めばいいのって事になるので、その辺のところを考えると有難いです。私は元気なので動けるから、あれこれ見学や話し合いも出来理解できましたが、一人住まいの人程このサービスは必要だと思います。

・手厚く十分な介護サービスを行った場合、大きな落とし穴がある様な気がします。あまりのサービス向上の為にその人から大切なものを奪い去ってしまい

かねないと不安を感じます。それは、不自由な面をいかに補うかを考えて工夫するという人間として一番大切な事を失ってしまうそんな気がします。

- ・ヘルパーの方にサービスを受けたあと、お茶とお菓子をだしています。姑が云うので出していますが…。ヘルパーさんの方から辞退して頂きたいです。

- ・ケアマネージャーさんがみえて長い時は40分程話をしますと帰られた後で「根ほりはほり聞かれるので、くたびれてしまう」と言います。訪問時間をもう少し短くして下さると助かります。