

〈居宅介護支援〉

利用者からの主なご意見・ご感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・ポイントとなる点はしっかりおさえられているので、大きな不満はありませんし、ケアマネジャーさんはプロとして本人や家族のことを、きちんと把握して下さっているとは思いますが、ただ家族側として、まだケアマネさんのお人柄がよくわかっていないので、信頼感というところまでの実感はありません。今までケアマネさんとのお話は3回ぐらいですが、いつもお忙しそうで「そういえば」とあとになって思うことがありました。いつお会いできるか、事前にわかっていたら心掛けておくのですが・・・。もう少しお時間があれば（ゆとりがあれば）私もいろいろ考えてお話をすすめることができるのかなぁと思いました。

・両親を介護すると知る介護の厳しさ、辛さは、やはり介護する者にしかわからないと思います。サービスなど利用者、介護する人（家族）に優しい、わかりやすい、使いやすいが一番だと思います。

・いつも大変お世話になりありがとうございます。皆様に支えられ、母は元気になり、私には気持ちのゆとりができました。このような素晴らしい環境を整えて下さったケアマネジャーさんに心より感謝申し上げます。ケアマネジャーさんの細やかなお心遣いや、あたたかいお言葉や明るく気さくなお人柄に、母や介護する私は、どれだけ励まされた事でしょう。ケアマネジャーさんに支えられている安心感が、私共により安定した穏やかな時間をもたらしているような、そんな気がします。本当にありがとうございます。この紙面をお借りして、お礼申し上げます。どうぞ今後ともよろしく願いいたします。

・自分が不自由でいながら家族に不自由な人が出て来た時にどうするか。今回、どうすればうまく乗り越えられるか、話を聞いてもらい助かりましたが、もう少し踏み込んで力になっていただけると精神面でも自分の体調を保てるような気がしました。

・話の中から利用者の知るべき事や情報を次々と提供して下さる事に、経験と知識の豊富さを感じ、とても頼もしく思っています。

・介護を受けている本人のいないところで介護をしている家族の話を知っていただけるとありがたいです。「こういうことで困っている」とか「どうやって本人（病人）を説得したらいいだろう」とか本人の前では相談しづらい悩みがいろいろあります。ケアマネジャーさんはお忙しそうなので、少々のことでは電話で相談することも遠慮しています。年に1～2度でよいので、本人抜きで介護する家族の悩みや希望を聞いて相談にのっていただけたら嬉しいです。大変なのは介護を受けている本人より介護している家族の方なのですが。本人を目の前にして本音は言えませんので。

・一般論として、支援を受ける者の生き様も支援を行う際には配慮し、対応を第一に考えていただくと幸いです。良いと解っている支援でも、本人の気持ちが沿わない場合は、暖かい目で長く見守ってやって下さい。この内容は、全般的に思う事ですが、介護者、ケアマネジャーさん達の言葉がけで、高齢者に対して、子供扱いの言葉がけをされる方を見ます。「親しき仲にも礼儀あり」を忘れないで下さい。私共の利用させて頂いている事業所の方には満足し、有難く思っております。

・今年、〇〇で、初めてケアマネさんにお会いし、母の異常な言動に大変困っていた私達家族の話をじっくり聞いて下さいました。また、直ちに介護認定申請の代行や、居宅支援サービスが受けられるように手配して下さい、本当に助かりました。そして、ヘルパーさんや認定調査員さんと母に会うための手段から始まり、IH調理器への変更、デイサービスへの通所、血圧上昇に伴う対応等々、母の性格や私達の気持ちを考えつつ、その都度絶妙なタイミングで立ち会い、見守りながら1つずつ進めて下さった事に、大変感謝しています。

・ケアマネジャーの意見を押し付けるのではなく、一緒に考えてほしい。いろいろな面で、こまかい情報がほしい。介護者宅で動かなければならない事も多分にあるので、お願い致します。

・転居したばかりでバタバタしている中でも丁寧に応じて頂きありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

・始めに一度に何人か見えて、家族の者は病人の事でいっばいで、何か又顔も覚えられませんので、2人位ずつ来てくださると良いと思います。

・居宅介護支援のサービスを受け始めて、まだ日が浅いのですが、本人がみるみる良い状態になって来て、喜んでいます。いろいろな問題にもすぐ対応して頂いて感謝しています。

・在宅で母をみています。ケアマネジャーさんと出会って10年程。当時、仕事を持っていた私に、母に合ったケアプランと私が安心して仕事を続けられるようにと細かな配慮をして頂き、私が無事退職するまで支えて頂きました。お世話になっているケアマネジャーさんには全幅の信頼をしています。問題があると迅速に、的確に処理してくれます。まさにスーパーマンのようです。訪問時、一番に母の顔を見に行き、声をかけ懐かしんでくれることがとても嬉しいです。今ではほとんど反応を示さなくなっている母を大切に思ってくれていることが伝ってくるからです。だから母は声をかけてもらおうと、安心したような穏やかな表情になります。本当にありがたいなと思います。放っておけば寝たきりの状態に近い母がデイサービスに通い、訪問看護、訪問

リハビリ、主治医による往診など、手厚いサービスを受け、人間らしく生活出来ます。いいケアマネジャーさんに出会えたこと、感謝しています。そしていつもお世話になっているデイサービス〇〇の方々たちにも頭の下がる思いです。介護に携わる仕事はとても大切な仕事です。そこで働く人たちが十分報われるよう、勤務条件や賃金等、改善されるよう願っています。

- ・ケアマネさんが今の方に変更となってからは、本人、家族が元気になり笑顔も多くなった。

- ・大変良くして頂いていますが、少ししっかりしすぎというか、スキがない人がケアマネさんです。もう少しまろいと、もっと良いケアマネさんだと思います。

- ・ケアマネの資質の違いに驚く。担当者が変わってガッカリすることも多かった。最終的には良かったが途中何人も不満の残る担当者になったことがある。急に担当が替わって引き継ぎが、出来てない場合も多かった。

- ・ケアマネジャーの第一印象は、あまりいい感じではなかった。笑顔が無い。

- ・いつも良きアドバイスをもらい、すごく心強いケアマネジャーさんで助かっています。介護者、その家族の事を、本当に考えて動いていると心から思います。本当に良いケアマネジャーさんに当たり、ありがたく思います。いつもありがとうございます。これからも、宜しく願います。

- ・時間が少なくなったので、願う事が時間内に出来ない事もあり、気を使う。

- ・ケアマネの医療介護福祉、給付金等、知識向上の教育を希望します。

- ・毎月1回必ず自宅を訪問していただき、本人とお話をして状態を把握して下さることに、本当にありがたく思っております。事務的に書類を作成するのではなく、一人一人の利用者にあつたケアプランを作成するために、とても大切なことだと感じています。何でも、気軽に相談にのってくれる。(安心して、信頼のおける)素晴らしいケアマネさんに出会えて、本人、家族ともに感謝しています。

- ・ケアマネジャーは専門的知識を有するは当然の事乍ら、知的に頭で知ったから学問的に説明をされるので無く、相手の立場、心情を察知し相手の立場を自分の立場に置き替えて、心底から周囲の状況を勘案をして事務的に処理する事の無い様に心懸けて頂きたい。

- ・昼食時の訪問は控えてください。

・いつでも電話するとすぐに来てくれ、とても頼もしい人です。嫌な顔せず私共の愚痴も聞いてくれています。色々なサービスの情報を持って来て電話して答えてくれています。最初は分からない事がいっぱいありましたが段々と介護保険のことが分かって来たような気がします。感謝しています。

・ケアマネジャーが利用者より事業主を大切にしている。

・担当者にもよりますが結構うっかりミスが多い時が有り、閉口しました。本人が連絡をしたつもりが、されていなかったり。度重なると、こちらとしても又かと言う気持ちで、信頼も半減。連絡は徹底して頂きたいと思います。

・いつも明るく、優しく適確にアドバイスしていただき、又、愚痴もたくさん聞いてもらいます。いつも話を聞いていただいた後は、気分もスッキリ元気になります。これからもよろしく願います。

・本当に助かっています。沢山の情報や制度を知ってみえるお陰で、今の父の姿があります。もしも違う居宅にご相談をしていたとしたら、今の様な安定した父の生活はなかったと思えます。

・忙しいのは分かるのですが、色々話を聞いて欲しい時があるので、滞在時間をもう少し長くしてほしい時があります。

・苦情受付窓口の存在すら知りませんでした。介護保険の対象にならないサービスについての説明は、ケアマネジャーさんからは説明はありません。リハビリに来て下さる方から教えてもらいました。

・まだお願いしてから日が浅いですが、親切にして頂いてると思います。本人は多くを語ろうとしないのでわかりませんが、あまり介護施設を好みません。誰に聞いても「うちもそうだよ」と言う様な返事が返って来ます。それでもリハビリがありますので、家族としては続けてほしいと思っています。本人がどの様に感じているか、本当の所、わかるといいのですが。事業所については、毎月一回訪問して下さり、現在の状況の把握、来月の予定表を持って来て下さって、お世話になっています。有難うございます。これからもよろしく願います。

・〇〇事業所のケアマネジャーは、介護制度に関わらず、障害（医療）にも精通していますので、在宅介護をする上で、本当に助かっています。リハビリや生活面での困窮など在宅介護をしていますと、本当に切実な問題です。これらの問題を一緒に話し

合い相談でき助かっております。これからもどんどん相談させて下さい。宜しくお願い致します。

・今まで、介護度は低いのですが、暴言や暴力で、家族が安心して暮らせませんでした。度重なる暴力で娘は体調を崩し、家を出ました。家族だけでは動き出せない時に、〇〇事業所のケアマネさんから色々と提案を頂き、やっとまともな日々が送れています。

・時々公平、中立の立場ではないケアマネジャーをお見かけします。事業所の利益のみ、又ありえない調査のやり方。そういう所には信頼もてません。今の方で良かったと思います。

・家庭的なヘルパーさん、ケアマネジャーと共に連携がとれており、温か味を感じる。

・一つ一つ年を重ねるごとに、先の生活が不安になります。その近い将来の生活の場、バリアフリーの整っているホーム、それぞれの症状に応じたホーム等、又、それに対する資金はいくら位かかるのか等、こちら側の納得のいく迄相談にのって頂きたい。

・急な事態が土日に関わった時、担当ケアマネさんに連絡が取れる様になると心強いです。

・ケアマネジャーが1年単位で代わるので今回が3代目の方ですがどの方も専門知識を持ち、前向きな姿勢で安心できます。どうして変更になったか御説明がないのが残念な時もあります。

・家庭内に入り込みすぎる事もなく、調度良い距離でしっかり見守っていて下さっているという感じです。仕事も適切で対応もすばやく、安心して色々お願いできます。介護している家族にもとてもやさしく、色々な例をあげて労をねぎらって下さいます。一言一言に心がやわらかくなっていく様にも思えます。本当に良いケアマネジャーさんとの出会いでした。

・ケアマネジャーが毎年変わるので信頼関係が築けないのが不満です。同じ方に、せめて3年間はやってほしい。

・ケアマネジャーの対応、さすが選ばれた人達ですね。大変なお仕事頭が下がります。皆様の御健康をお祈りしています。何も言うことはありません。有難くこれからもよろしく。

・本人に合った通所介護の事業所を紹介していただき感謝している。

・介護一年生の私にとって、わからない事で不安だらけのところ、ケアマネジャーさんの助言と励ましで、先の不安が少し取れました。心強い味方です。

・様々な問題に対応して頂いている現状です。介護者は精神的、肉体的に疲れている状態で頭の中にはいつハプニングが起きるか不安な毎日。我が家の場合は本当に恵まれていると感謝して居ます。（今まで多くのハプニングがあり適切に対応して頂きました）車椅子一つにとってもそれは危険だからこの方が安定感があるとか、シューズはベルトがある方が危険度が低いとか、万事一つ一つ丁寧に対応して頂いています。「困った時のケアマネさん」を頼りにして生活しています。感謝！感謝です。

・リハビリを続けていけば元通りになると本人は思っていますが、自分が思う程に良くなないと、葛藤に陥ります。現状を受け入れるのが中々、難しく家族も悩まされます。幸いケアマネジャーさんがアドバイスをして下さいます。一つずつのステップアップを、気長に説いて下されば、本人も少しずつ受け入れるのではないかと期待しています。出発点はケアマネジャーさんです。幸い我が家でも、本当に良い方に担当になって頂き感謝しています。家族の介護者には、甘えが出て、中々聞く耳を持ちません。今後共宜しくアドバイスをお願い致します。広い情報力も持たれ、何を何時、聞いても適切な回答をして頂き、それだけでも信頼が持てます。益々の御精進を願っています。

・こちらの都合で（希望）ケアマネジャーさんが代わっているわけではないが（8年間で7人）人によりアドバイスが大きく異なり戸惑うこともあります。

・いつも急なお願いにもすぐ対応していただき、資料なども集めていただいたりしてすごく助かってます。ただ、その資料など渡してご検討ください・・・で終わることが多く、その後のフォローがなかなかなく残念。

・アルツハイマーを発症してより十数年、いよいよ最終段階に来ている様にも思えるが、まだまだ諦めない介護をしているつもりです。最初は若い時期なので、肉体的には余裕もありましたが、最近は老々介護の仲間入りで私の身体をかなり老いを感じる様になりました。介護保険のおかげで、なんとか二人だけの生活が成立している様な気がします。皆様の応援があればこそ頑張れると思いますので、何とか最後の最後まで、妻を自宅にて暮らさせてやりたいと思っています。

・お世話になったケアマネジャーが退職される事になりました。個人の理由もあるようですが、事業所の理由もあるそうです。前にもその事業所は、職員のマンネリ化を防ぐため、とかで職員の移動がありました。事業所の事情もあると思いますが、家族としてはずっと同じ方に看てもらえる方が安心できると思います！！ケアマネさん

には、7年間本当によくして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

・もともと社会性のあまりうまくない義母が休む事なくデイサービスに通ってくれることに、介護職員、ケアマネさんのおかげと思っております。このまま少しでも在宅介護が続けられることを願っております。