

<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？

・本人が、腰が痛いと言って私も困っていました所、リハビリをしていただけるデイサービスの所を選んでプラスして下さいました。週一回ですが、これから良くなると（母の腰）良いと思っております。アドバイスして下さい、助かっております。

・サービス提供者と私との受取り方で、私が勝手に思い込んでいる様に言われました。現実私は思い込んで無いと考えています。

・ヘルパーさんや、デイサービスとの連絡などすぐに対応してくれる。話しやすく適切なアドバイスももらえる。信頼出来るケアマネさんだと思う。

・いつも親身になって話を聞いてくれる。

・不満や苦情ではないですが、サービスを利用する日の追加等で電話すると、すぐ対応して頂いてます。人数制限で追加できない場合でも、キャンセル待ち等の対応して頂きとても助かってます。

・利用時間が長いと感じていた際、短めのデイサービスを紹介してくれた。

・本人や家族の要望をサービス提供事業者へ随時伝達してくれます。また本人、家族とケアマネジャーとサービス提供事業者との三者会議を年一回開催してくれて、その席で十分な話し合いを行うことが出来ています。

・デイサービスを利用し始めた頃は環境になじめず、人間関係にも心配しました。曜日変更か回数を減らす事も考えました。ケアマネジャーさんに話したところ、翌日には改善され、当人は喜んで帰って来ました。今は楽しんで行っています。

・1度苦情らしき事をお話させてもらった事があります。その時のケアマネジャーの対応はすごく早く、有難く思いました。この人に任せておけば安心だと、すごく思いました。

・体験で1日行った時の雰囲気合わない時、すぐに違う所を紹介してくれたり、曜日の変更など、すぐに対応してくれ体調からの時間の短縮など、いろいろ提案もしていただき安心できます。

・自宅介護を始めた当初から利用していたヘルパーさんより、ヘルパーさんの都合で支援の辞退を受け不快な気持ちでした。私の気持ちや状況を理解してもらっていたので、次のヘルパーの事業所が見つかり契約時や私の状況もあり一緒に引継ぎなど確認して頂けた。又、その後の状況も確認してくれている。月により仕事の都合で各サービスの利用が変わる事も事前に確認して動いてもらっている。

・車椅子が必要な時は素早く手配。不要な時になると引き上げも早く助かりました。車椅子だけではなく、色々気が付いて有難いです。

・週2の担当を同じ人にしてほしい。急に休みになった時はその日は変更ではなく、休みで良いと伝えていたが、突然2人体制で驚いた。TELすると事業所には連絡しであると。心の問題があったため固定を希望したのに…。

・認知症でデイサービスを利用した日は、お昼ご飯も出してくれないと毎回言うので、食べている姿の写真を撮ってくれました。

・今までいろいろ助けていただきましたが、最近ではショートステイ利用中、指にはめる医療用の装具を施設側で紛失してしまった時、その件を伝えると「即ありえない！本来あってはいけないことだ！！」と驚いて施設側の担当者に強い口調で抗議し、しっかり対応するように迫ってもらえました。

・訪問看護の利用について、お金の事もあり止めようと話をしたら、看護については主治医の指示で動いていることを知りました。その上で話しにくい内容でもありケアマネジャーがすぐに対応してくれて、自分の望む結果になりました。いつも元気で気持ち良く対応して頂き感謝です。

・ヘルパーがお金を窃盗した時に、他の業者の追加も早かった。

・味覚の問題で配食サービスは受け付けませんが、ヘルパーさんに調理をケアプランに組み込んでもらえ大変助かっています。

・トイレの件で相談した時に、すぐレンタルのお試しを準備して頂きとても有難かったです。

・デイサービスの迎えの時間が、とても遅くなっている時にケアマネが掛け合ってくれた。

・困って相談した折り等、其の場で対応して下さるので大変助かります。

・質問に答えてくれない時がある。

・色々言い訳を言ってなかなか対応してくれなかった。何度も言ってやっと動いてくれた事もあった。とにかく言い訳が多い。

・家族旅行に平成30年1月に行った時に、その当時私の車椅子を用意してもらいました。

・お昼寝のベッドのマットレスが硬いと申し出た所、直ぐに交換して頂いた。

・サービス利用票のサービス内容の項目が専門用語なので分からない項目があって、

説明がなかった

- ・利用しているデイサービスの中で、スタッフさんの気の使い方が足りなさすぎることに不満を代弁してくれたこと。
- ・デイサービスの食事内容が不満との事を伝えたら、事業者と話し合ってくれた。
- ・事業所の担当者と相性が合わなかった時に、快く速やかにサービス提供事業者と調整変更してくれました。・
- ・デイサービスの通所が困難になった時、速やかにショートステイを決めていただきました。
- ・帰宅時、担当者の引継ぎが不十分。
- ・本人がもっと明るい（楽しい）雰囲気のを希望したので、他のデイサービスに変わってみたい、他のデイサービスの様子を知りたい、見学したい、と度々申し出たが、取り合ってもらえず諦めました。
- ・本人が年を取るに従い頑固になり、家族も少々持て余している時にも間に入ってコミュニケーションを取って頂き、ありがたく思う。
- ・デイサービス先の方の対応などの苦情や相談など、その時その時にしっかりと解決できる様にいつも対応して下さるのでとても助かっています。ありがとうございます。
- ・話は聞いてくれるが、一言家族に文句がよくある。
- ・ケアマネの役割は大きいと思います。とにかく明るく何でも話せるような雰囲気をもらった人が最適ですが、今の人は良い人です。
- ・利用者の体調、好みの変化にも気を配って頂き、何かしら問題があると、迅速に対応して頂けるので安心です。
- ・ショートステイについての利用者の不満について話をよく聞いてくれるし、他の所を探したり改善点について提案したり、サービス提供事業者にも情報提供している。
- ・ベテランの看護師さんを希望しているという点に関してよく努力して頂きました。又、デイサービスについても介護用品の使用量、又使用法について何度も努力して頂きました。
- ・車イス状態になってから外出したことがない為、不安に思っていたらホームの看護師を含め利用者も共に話し合い、外出当日の天候など気づかいして頂き、自動車への移動のコツなどを教えて頂けたので心配なく外出が出来ました。又、暖かくなったら外出させてあげようと思いました。

○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□枠の中にご記入願います。

- ・利用者本人、家族からのサービス変更や希望等、健康状態などの変化による対応が迅速にして頂ける。フットワークが良い方が重要だと考えます。その中にケアマネジャーのスキルとして介護保険など制度の熟知は必須。それらを含め安心感、信頼感が生じると思った為。

- ・重い病気を患い辛い生活をしているので、出来るだけ楽な、嫌な事のない状態を作ってやりたい。

- ・お金がないので負担が出ないようにしてもらわないと困ります。

- ・ケアマネジャーの対応で個人の生活が良くも悪くもなると思いますので、ケアマネジャーの質の向上を望みます。

- ・どんな些細な事で安心して相談でき、すぐ対応して頂けるのはとても嬉しいので、ケアマネジャーさんとの信頼関係はとても大事だと思います。

- ・一番大切にしている個人情報はず守ってほしいと思います。

- ・毎月1回の自宅訪問があるので安心感を持てる。

- ・訪問時に、話を何でも聞いてくれる。事務所が近くてすぐ来てくれる。

- ・利用者の事を尊重する事。不満や苦情が出た時はちゃんと対応して。

- ・個人に相応しいプランの作成や金額もなるべく年金内でおさまる様に考えてくれてます。信頼出来る方なのでありがたいです。

- ・どんな状況であろうと、人として尊厳が第一であるという事を念頭に、家族も事業所も接して頂きたい。

- ・ケアマネジャーさんとは相性が大事だと思います。利用者のことを良い事も悪い事も知ってもらわなくてはならないので、話しやすくなければきちんと伝えられないと思うからです。

- ・高齢者のみの世帯なので、わからない事、出来ない事も多いため、気軽に相談に乗ってもらいたい。

- ・新しいサービス提供者(社)が多くなっていることから、それらの現場をよく調査した上で利用者に適切なアドバイスできるよう努力頂きたい。

- ・事業所を選ぶといっても値段がどこも一緒に選びようがない。
- ・相談をすると、迅速に対応してくださる、書類の説明も、相手に分かり易い言葉できちんと説明していただきました。
- ・個々の情報を入手できても、総合的な見地に立って、当人や家族の家計、生活に適したケアプランは作成できない点、ケアマネジャーの存在は大きい。
- ・介護の負担が家族だけにかかるのではなく、専門の知識を持ったサポーターが親身になってアドバイスをしてくれること。家族間での介護について考えに差が出る場合も調整し、被介護者にとり一番良い方法をとる様に努めてくれること。
- ・入院先やデイへ何度も足を運んで頂きました。母のケアマネもお願いしたいと思っております。
- ・高齢なので病気、ケガがつき物。それに対応してもらえないのでは介護サービスの意味がない。病気、ケガがもとで支援が必要になるので、そこはしっかり対応して頂きたい。本当は医療との連携がもっとあると良いのと思う。
- ・責任者の方が、いつでも困ったら、担当のケアマネさんがいなくても、早急に動いて頂けると伺い、とても安心してます。
- ・利用者本人はもちろん、家族とも、きちんと対応してくれるのが伝わると相談しやすい為、信頼出来る。人柄は大切だと感じる。プライベートな事も踏み込む事があると思うので大変だなと感じる。経済的な問題は大きいので、理想でなく現実的なケアプランを提供してもらえると助かると思う。
- ・介護保険の制度をよく知っていると書いてある項目は、ケアマネさんなら当然の事ではないでしょうか。やはり信頼関係は大切だと思います。
- ・費用負担によってサービスが色々ある事は、家族は分からないので、教えて貰えると助かります。どうしても本人のその日の体調が変わったりする時があるので、急な変更が出来るのはとても助かります。
- ・患者の症状は変化していくので、適確なアドバイスが必要。医療と介護にまたがる制度もあるので、その辺は介護のプロが患者家族に伝えることが大切だと思う（例えば福の制度など）
- ・高齢になって出来ない事も増して来ましたが、個人としての人間性は守ってあげたいので、任せられる方に安心して見てもらいたいからです。
- ・認知症が進むと家族の言う事は聞かなくなってしまう。そんな時にケアマネジャーに信頼をおいていると、素直に聞いてくれる場面が多々ある。家族としてのストレスに対応して下さり感謝している。

・話は聞いてくれるのだが、月一度「認印を押してください」というだけの話しても、相談事が解決しない方が多い。

・自宅介護をすると決め仕事と両立する上で、家の状況も理解してもらえ生活がスムーズに行えていると思います。訪看、訪診も必要とする介護でデイ、ショート、ヘルパーとの連携を繋いでくれて、何かあれば少しの事でも対応してくれるので安心して信頼を感じています。ケアマネは看護師経験のある方なので症状の事でも相談できたり、簡単なアドバイスをもらえたり訪看さんにもしっかり連携が取れていると感じる事もある。

・1つだけ、ケアマネジャーさんの言葉がたまにカチン！！と来る事がありますが、基本、お世話頂いているので助かってはいますが。

・24時間電話出て対応してくれます。助かってます。

・はり薬がなくなっていたことがあった。デイサービス連絡帳に申し出たケアマネジャーを通していない。事後にデイから聞いているかも。あとで話したが、デイと相談したかどうかは不明。

・介護保険制度を良く知っているケアマネさんは安心感があります。

・家族以外の人に介護サービスを受けている人の今の状態を、近所の人に行き行って話さない事を望みます（例として、介護を受けている人のIQが低いと言ってケアマネジャーが云っていたと聞いた人が話してくれました）とても残念な気持ちになりました。

・1から5、11は事業所として当然だと思う。事業所を選ぶと言っても施設（サ高住など）とグループになっている場合、現実には他の事業所を選ぶことは困難で、サービスの組み合わせにも限界がある。

・弟が、精神科の病院を退院して、介護施設に入居してまだ2週間ぐらいしかたっておりません。まだ良く分からないというのが実情です。契約時、各関係の方々から説明を何回もお聞きしましたが、私としては初めての事でボーっとしてしまいまして、良く覚えていないのが実情です。このアンケートも、記入できない（分からない）箇所が多くあり、申し訳ありません。

・現在入所（ショート）の前、自宅でしりもち、身動きできなくなった際、すぐポータブルトイレ持って来てくれたり、短期で預かってくれる受け入れ可能施設教えてくれたり、ケアマネジャーさん大変お世話になりました。入院、老健、結局歩行困難になってしまいました。あの時は何もわからず、〇〇事業所の〇〇さんは本当感謝しています。

・ケアマネジャーと利用者は、かなり踏み込んだプライベートな部分で関わり合いますので、まずは人柄と信頼感が第一です。いくら専門知識が豊富でも、誠意がなかったり、事務的な対応では、こちらも本心を打ち明けることはありません。

- ・良く分からない分野なので、とにかく丁寧な説明をしてもらおうと助かる。
- ・利用者の希望に沿った事業所でサービスを受けることが、利用者にとって励みのある生活に結びつくと考えからです。
- ・日々安定した生活を送ることが一番大事な事です。相談した事にすぐ対応していただける安心感、信頼感。これ以上大切なものはありません。
- ・介護者（家族）の大変さや状況が上手く伝わらない事もあり、ケアプランが適切でないと思う事がある。特に認知症についてはケアマネさんにうまく伝わらない。
- ・個人個人の体調、生活の維持、予防を考慮してもらえらる事の大切さだと思います。
- ・人と人とのつながりなので、お話していて安心感のある方で、なんでも相談できる方が一番だと思っています。私も一人で考えても、なかなか良い方法がわからない時でも、アドバイスをいただいて、とてもスムーズにケアプランが出来てわかっております。
- ・何もない時は良いケアマネとされていて、トラブルが発生して初めてそのケアマネの本当の人間性が分かります。不満をしっかり受け止めて聞いて下さるのが、結果はどうであれ聞いてくれたと言う思いがあれば本人が安定する。
- ・介護保険サービスを利用するようになって、個々の長年に渡り培ってきた職業、人格、その他もろもろの尊厳がある。忘れやすくなっても対応の仕方でも人間らしく、その人なりの人格を尊重し、社会にかかわっていける。ケアマネジャーの対応は安心感、信頼感、それに利用者本人の目線（自分より下の目線でなく）で接することが肝要と思う。
- ・個人情報には外に洩れると困るし信頼出来なくなるから。ケアマネジャーさんに安心して色々分からない事を聞きたいので、安心感・信頼感が大切だと思います。
- ・個々の担当者によるサービスの価値が異なると感じるの、相互のサービス軌一化とレベルアップを希望します。
- ・画一的なプランではなく利用者の個性、尊厳を尊重し、少しでも快適に生活を送れるプランを作成して欲しい。介護保険、行政の福祉サービスなどは積極的に勉強しないと一般人には知られていない分かり辛い制度なので、プロとして利用者にとってメリットのある制度を適宜提案して欲しい。介護はいつまで続くか予測がつかないので、費用負担についても利用者の経済状況に応じて無理のないプランを作成して欲しい。

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・ケアマネジャーさんにはとても良くして頂いていると思います。義父もとても信頼していて、とても良い関係を作って下さってまして感謝しています。認知症がないの

と、何事にも本人の意志で動いている方なので、本人としっかり向き合っているのでもとても助かります。これから介護度も上がり介助が増えて行くと思いますが、これからも本人を尊重して頂ければと思います。

- ・多くの利用者を同時並行で対応して頂いているだろうに、色々気付いて助けてもらい感謝しています。仕事の負担が軽減されるように願います。

- ・こういうサービスを利用しなければならない状態になり、初めて色々な事を知る事になりました。知識がないので何をどの様に利用すれば良いのか、その質問さえどの様にすれば良いのか分からない状態です。しっかり話を聞いて頂きたいです。また事業所を決定する前の段階での説明を十分にしたいです。

- ・不満や苦情ではないですが、サービスを利用する日の追加等で電話すると、すぐ対応して頂いてます。人数制限で追加できない場合でも、キャンセル待ち等の対応して頂きとても助かってます。

- ・月に1回1時間では、当日の月間予定等話している内に帰宅時間となる。もう少し時間を増やして、現状を家族より詳しく、ケアマネの立場（生活をどうか、食事の指示）で分析指示してほしい。

- ・申し訳ないとは思いつつも携帯番号やメールアドレスが分かっているので、時間外の連絡も取れて助かっている。

- ・ケアマネジャーさん並びに事業所のスタッフの皆さんの仕事ぶりには頭が下がります。激務をこなされており特殊業務で、私共ではとても真似できません。従いまして、是非とも「待遇改善！」を考えて頂きたく強く思います。

- ・苦情や不満などはちゃんと聞いてほしい。大事な事も忘れる事もあるので、ちゃんとしてほしい。今のケアマネはあまり寄り添ってくれる感じがなかったので、あまり信用できない。言い訳も多いので話をしても納得いかない事が多い。もっとわかりやすく色々説明などして欲しい。利用者にもちゃんと寄り添う対応してほしい。苦情や不満は素早く対応してほしい。

- ・新任のケアマネジャー様ですが、よく勉強・努力されていると思います。

- ・いつもお世話になっているケアマネジャーさんは、本人、家族の希望に沿ったケアプランを作成して頂けます。また、時々に応じた状況に対しても、適切に対応して頂けるので、介護者として、とても助かり安心しております。

- ・用事があってケアマネジャーさんに電話をすると、仕事で申し訳なさそうにまたあとでとお返事されることがあります。名古屋市内のケアマネジャーさんの状況は分かりませんが、もし、人数が不足しているなら増やしてもらえると嬉しいです。

- ・事業者は専門知識をもっと修得して頂きたく、日々努力をお願いしたい。

・大勢いる施設の中で、体の状態をきちっと見て欲しいと思うのは無理かも知れないけど、家族の安心できる様に気遣って欲しい。

・担当のケアマネジャーさんが不在や休みでも、緊急の場合は、他のケアマネジャーさんやスタッフさんが、親切に対応してくださるので、とても助かっております。

・私のケアマネジャーさんは病気にとっても詳しいので、体調や今の病状をととても良く理解してくれています。

・ケアマネジャーさんがこの4～5年の間で4人も担当が変わりました。

・電話をしても居ない時が多い。夕方だともう帰宅して、連絡が取れない時が多かった。

・ヘルパーさんが事業所の都合で人が変わられても、慣れるまで年配の人は時間がかかるので、あまり人の動きの変動はして欲しくありません。

・ケアマネジャーの方には大変お世話になっております。信頼もしております。利用者本人の前では少し話しづらい事もあり、同居の家族とケアマネジャーの方のみでの話を聞いてもらう時間が有れば、それでケアプランを今後の為に作成の参考になるのではと考えております。

・ケアマネジャーさんには本当に良くしてもらっています。相談や愚痴も聞いてもらい、本人が行きたがらないデイサービスにもこちらの要望をきちんと伝えてもらって助かっています。ただ毎月1回の訪問は、正社員の家族にとっては少々負担です。なるべく病院へ行く日の午後とか日にちを合わせてもらっていますが、特に問題がなければ電話で済ませることが出来ればありがたいです。子供の学校の行事や本人の病院の付き添いで、月に何日も会社を休むのは厳しいものがあります。

・若いケアマネジャーですと、話がかみ合わない。年寄りの気持ちがよく分かってくれる年齢、相性があると考えます。

・ケアマネジャーのスキル、介護保険などの制度やそれ以外のサービス、サービス事業所など熟知は必須。それにより利用者にあったサービス利用の提案が出来る。ケアマネジャーのフットワークが良い。元気で明るい笑顔の提供により利用者も訪問日を楽しみにしている。健常者ではない方の対応、大変だと思います。神経を使いご苦労も多いと思いますが、本人や家族が救われています。これからも宜しくお願い致します。感謝しています。

・職員の方は、親切でよく声もかけて下さいますが、ケアマネジャーさんとはほとんど話してません。今までケアマネジャーとの話が多く、相談もできたのですが、連絡もほとんど施設の人から、ケアマネジャーの姿という意向聞いてもらえない感じがします。施設職員の方は、よく電話で話してくれたり、サービスについても教えてくれるので助かってます。

・ケアマネジャーさんに休みを与えて欲しいです。

・サービス担当者会議に5人みえました。部屋に入り2時間弱説明があり、書類に署名印を押し疲れてしまいました。体調が悪い時は苦痛しかありません。時間的に長いと思います。要点を説明し時間を短くなりませんか。お願いします。

・人柄からか性格なのか素晴らしく優しいケアマネで大変満足しています。ただ優しさゆえか、自身の意見が置き去りになり述べられてないように思います。もう少し強く推して行ってもらっても良いのかと思われる節が見受けられます。

・降圧剤を投薬する前に、家族に報告してほしかった。投薬後、数カ月知らされなかった。知った時点で医師に苦情を言ったが「もう今さら止めることはできない」と言われた。不信感を持っているが「嫌なら出て行け」と言われると困るので、我慢している。

・ケアマネジャーが変わり過ぎです（3年で5人変更）じっくり話ができるまでにならない。

・ケアマネさんお一人で何人もかかえていると色々忘れてしまう事があると思います。しかし、大事なお客様なので一人一人を大切にしたいと思っています。朝一でスケジュールチェックをし、抜けている事が無いかを確かめて頂きたいです。

・介護サービスを受けてまもなく入院を余儀なくされ、医療対応に切り替えました。別の人のお話ですが、入院した当日、相部屋でケアマネと話をされた患者さんがいました。翌日、看護婦さんと話をされていましたが、医療、介護の縦分けで前日との話が整合性を失われた様で、入院されていたその患者が、とても辛い思いをした様です（声を上げて泣いていました）本人の体は一つであるのに、介護面、医療面での対応に不安を感じていたと後ほど話をされてきました（こういった時は同調するもので）私も自身の母の対応も、支援センターを通じ、医療介護の対応で助かっていますよと、話をしたのを覚えています「現状の辛さ」「将来の不安」の前に人間は弱くなります。体は一つなのですから、医療、介護の本人の対応は縦割りではなく、よりタイアップしたシステム構築が必要かも知れません。

・ケアマネジャーが関わることで、本人が希望する生活に近づいたかについて、本人はよく分らないですが、家族は近づきましたと思います。ケアマネジャーは、本人が入院中でも、退院後の生活に向けた相談や病院との連絡・調整など対応してくれたかについて、十分な対応をしてくれた。していただいていると思う。

・限られた介護の中で、利用者が最も有利となるプランを提示して欲しい。費用及び、最も受けたい介護とのバランスを考慮して欲しい。ケアマネは自分第一（法規制を守られていれば良い）自分の企業第一であり、利用者はその道具と受け止める行動が目立つ。その為の言動が顕著である。信用できない。

・まず事業所を決める最初から、何を基準に選んで良いか分からず不安だった。それぞれの事業所の特徴、アピールが分かる様な資料が欲しいと思った。1人のケアマネ

ジャーに決まったら、それ以外の人だと何が異なるのか、もっと良いケアマネジャーがいるのかすらよく分からない。今でも他の事業所が良いのか？他のケアマネジャーが良いのか？と思っている。

・入院中にわざわざ病室に来て下さって、力づけて頂いた事。また入院中の医療福祉相談会にも同席して下さいました。病院で心が折れている時に、ケアマネジャーさんに力づけて頂いた事、顔を見せて頂くだけでも勇気が出ます。本当にいつも感謝しています。

・介護計画についてケアマネジャーさんに任せきりでなく、家族も積極的に取り組む必要があると思うが、やはり素人では分からない事も多いので、専門家であるケアマネジャーさんに、色々な選択肢やサービスの紹介等して頂きたい。

・最近2年間で3人もケアマネが変わりました。お仕事が大変なのは理解できますが、やはりあまり担当者が変わると本人の状態、家族の状態等、十分な理解や相互の信頼等時間をかけて作っていくものが、なかなかできにくいと思います。

・ケアマネさん個人個人の能力に差がある。短期間で何人も代わっていて、それを家族が知らされていない事があった。

・何もかもが初めての事ばかりで、手続きも分からない事ばかりでした。役所の手続きも同じ様な事を何回もした気がします。手続きのマニュアル・年間通しての手続きのリーフレットのような物があると助かります。

・要介護は言葉の通りどれだけ本人が生活の上で介護を必要とするかがメインであり、要介護認定において精神面の考慮があまり反映されていない（昔に比べて考慮されていると聞いているが）認知症で出来ない事も出て来て、これは要介護と同じ状態になることを意味しているので、結果認知症により介護を必要とすることになるため、認定審査基準も精神面による生活向上の不都合についても、より考慮すべきと考えています。これからももっと認知症による問題は多く出て来ると思います。潜在的にこの問題を抱えて介護をしている家族も多くいると思います。

・毎日の生活の中で困ったり悩んだりしたことを安心して相談することができ、適切なアドバイスがいただける。サービス事業者について色々詳しく教えていただける。サービス事業者と連携がとれているので安心している。

・ケアマネジャーが毎月来ることで話をきいてくれるのが安心できる。看護師が主治医との間に入って調整してくれるので助かる。安心。調剤の内容を看護師と主治医が相談してやってくれるので安心できる。

・ケアマネジャーさんが毎月来てくれるので「家族だけで支えているのではない」と安心できます。いつも話を聞いてくださり有難うございます。

・介護の事は全くの無知な私達、この先どうしていいのかと不安いっぱいだった私達に、速やかに手を差し伸べて下さったケアマネジャーさんありがとうございます。子供達は皆遠くに住み、親戚も遠くに住み、名古屋では身近な人もいないけれど親身になってくださるケアマネジャーさんがいてとても感謝しています。この先寿命は短いはずなのに、心は穏やかで笑顔で過ごす毎日をありがたく思っています。

・ケアマネジャーを信頼して介護を受ける本人を支える家族が命を全うするまで、優しい気持ちで過ごしたいと考えています。「困っている事はないですか」の一言に見守られているという気持ちになれます。

・本人だけでなく家族の事も常に考えて、寄り添ってもらえた事が安心に繋がっています。相談し易く悩みを聞いてもらえる事も介護を続ける者にとっては、精神的に落ち着ける大切な要因となっています。もう一つ我が家の心の支えになっているのが、主治医の先生が言って下さる事です。「私は患者以上に介護をする家族の支えになりたいので、要望をきちんと行って下さい」と。有難い事です。我が家は、この主治医とケアマネジャーと事業所の方々に恵まれているので、安心して介護を続けられています。今、事業所での皆さんの働きかけにより、考えられない回復をしつつある母の姿を見るにつけ、事業所の皆さんに感謝、感謝の毎日です。

・ケアマネジャーさんも人なので、色んな方がいて、その時の置かれた状況や立場があると思います。そういった事をこちらからも踏まえてはいるものの、時々発せられる言葉に疑問や憤り等、複雑な気持ちになる事があります。認知症だと完全に診断される前（認知症の疑いがある時）「本当に認知症なのか？そんなふうには思えない」とか「利用者が何に困っているのか分からない」等の発言があり、非常に怒りを覚えた事があります。一生懸命やってくださっているのも分かり、利用者が変化を嫌う為、事業所を変えずにいますが、利用者の家族としてはしんどい時もあります。もう少し、利用者やその家族に寄り添って頂けると、事業所にお願いしていて良かったと思える気がします。現在は、こういうもんだと思って事業所を利用させて頂いています。認知症やいろんな地域サービス等、こちらから問い合わせしないと提案がないので、色々情報を提供して頂けると助かります。勉強不足を感じます。よろしく願い申し上げます。