

## 〈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？

・本人の体調に合わせ、介護度4で全く外部のサービスを受けない状態から徐々に慣らして貰えた。半日デイサービスから1日のデイサービスからショートステイへと対応して頂けたと共に、介護度も4から3から2へと改善してきました。

・本人の希望より自分のやり方を通そうとする方がいた時、ケアマネさんに相談して調整して頂いた。

・施設へ見に行って下さった。

・利用者の送迎について、利用者は車酔いが激しいので、乗車時間が短くなるよう乗車の順番を変更してもらった。

・今の所不満はありません。ただ、他人にはちゃんとしてますので、マネジャーさんはあまり本人の事が分らないと思います。どなたにも他人様には同じです。

・杖の変更や疑問に思った事を聞くと、すぐに対応してくれた。その場で分からない時は、ちゃんと調べてから後日連絡を必ず入れてくれる。

・コロナ禍で施設が面会禁止となり、本人に会いに行けない中、本人の様子を電話、手紙で知らせてくれた。ヘルパーに不満はないが、何をしているか分からないのが不安だったので助かった。

・デイサービスに行きたくないという本人の訴えに、同居者の誘う言葉掛けやメモを書いて渡す等助言をくれた。施設にも本人に手紙を書いてと頼んでくれ（働きかけ）大変効果があった。

・口腔ケアについて、日々だけでなくデイサービス利用日にもしてほしいと申し出て、してもらえるようになった。

・ デイサービスの送迎時間が変更になり、都合が悪くなったが、ケアマネが施設と話をしてくれて、元の時間に戻してもらえた。

・ 介護施設での生活を期間限定で希望した際に、それについて、サービスの違いやサービスを受ける為の締切日（受付方法の詳細）がある事についての説明が不足していた。こちらが決めてから申し出ると既に間に合わないと言われた。

・ 現実的にはサービス提供事業者の意向が強くなり、利用者としては立場が弱いので余り言えない。

・ 福祉用具の事務所とのやり取りで、自費の車椅子についての説明が分かりにくくて利用して良いか分からない時に、分かり易い説明を聞く事が出来た。

・ 車イスの不具合やベットの点検をしてくれます。

・ お風呂の件で相談をしたら、すぐその日にデイサービスに連絡して改善されました。

・ サービス担当者会議で5名のケアマネジャー、利用のデイサービス2ヶ所、リフォームの方、ショートステイの方が家に入って会議をしました。あまりにも今の時期に密になりすぎていませんか？

・ 入浴や排泄の介助時に男性職員の対応を本人が嫌がったのでそれを伝えると、女性職員で対応をしてくれるように配慮してくれている。

・ 排泄機能と認知の悪化に伴い、尿もれがオムツをしていてもひどくなった時、1日の中での見守りする回数を増やしてくれた。

・ 日程の調整。訪問ヘルパーさん、複数いるうちの一人の方がいつも遅刻してくる。苦情を申し立てたところ、翌日からは遅刻が無くなった（ぎりぎりの訪問ではあります）

・ 不満に思う事が何かを聞き取り、サービス担当者と話をして、改善出来る事を一緒に考えてくれている。

・今利用しているデイケアではイスに座って湯船に入りますが、体勢が悪いとシャワー浴になります。同じ建物にあるショートステイでは寝て湯船に浸かれる設備があるので、それを利用できないか交渉して下さいました。結果はダメでしたが他の方法を考え、訪問入浴を紹介して下さい週一度利用しています。とても丁寧に洗って下さり満足しています。

・電話ですと「忙しいだろうなあ」と考え、なかなかできませんが、メールですと結構細かく報告でき、いろいろと助かっています。しかし、もっと高齢の人は困るだろうと思っています。

・リハビリのやり方が合わなかったので止めようと思ったが、ケアマネジャーさんがリハビリの先生に話をしてくれて改善された。今は止めようと思わない。あの時止めなくて良かった。

・利用時間等の変更、注文にもすぐに対応してくれ、改善策をとってくれました。

・本人の希望に寄り添い、出来る事と出来ない事をきちんと説明してくれました。

・話をじっくり聞いて下さり、素早く別の事業者さんを探してあちこち調べて、新しい事業者さんを紹介して下さいました。どんな事でも親身になって考えて下さいます。姉が楽しく過ごす為に、どの様にしたら良いのか常に心配りをして下さりとても有難く感謝しています。

・ショートの日にちの変更を申し入れたが、マネジャーは空き無しだったが、直接デイに連絡したら空があり変更できた。

・薬の管理が本人に任せられない心配があったので相談（老人アパートに入居しています）朝の食事の時に一緒に出して頂く事にしました。風呂や洗濯等自分で出来そうな事を提案して頂き、ヘルパーさんの助けを受けて一緒にするようになりました。

・不満や苦情は特にはないが本人が行きたくない日があると、デイケアのある日に様子を見に来てくれたり、行く意味のある言葉でサポートを受けている。家族の意見では聞き入れてくれない事も、ケアマネジャーさんの言う事は今の所

素直に聞いている。

- ・申し出るという程のことではないですが、会話の中で質問したり要望を言ったりするとちゃんと説明してくれたり、だめでも他の提案を出してくれる。

- ・プランを変える時とかプラスする事でも、納得するまで提案を細かくしてくれる。

- ・今回、新型コロナでの面会不可になって、本人の状態が全くわからず、ケアマネから連絡が入った時には「施設をすぐ出てほしい」と。詳細確認しても施設側の事は言えない。本人の様子も根掘り葉掘り聞いて、家族側の事情も考慮されず、ケアマネとも電話で話がかみ合わず、サービス提供事業者との連絡も出来なかった（事業所の人事異動で新しいケアマネになったが、引継がきちんとされてなくて、新ケアマネは知らない、わからないの一点張り）

- ・本人ではないが母親が支援2で通所していた所でお風呂に入れなくなった時に、次のデイサービスを探す時は色々体験させてくれて、何とか新しい所に行けたこと（母親は愚痴が多い人なので助かりました）

- ・施設のお風呂に垢が浮いて、本人が嫌がっている。だったらお風呂に入りたくないと考えているが、介護者の負担を考えるとそれは出来ない。ケアマネジャーは話を聞いてくれるが解決（風呂の水を変える等）してくれない。

- ・本人の不満や不安な気持ちに寄り添い、いつも話をよく聞いてくれていまず。ショートステイの際、日中の過ごし方に不満があったようで、施設の方との間に入って対処して頂きました。

- ・ヘルパーさんと本人との相性等が合わなかった際、交替変更に親身に相談してくれ上手く配慮してくれた（双方が傷付かないような対応！）

- ・サービス提供事業者さんへの不満は特にはないのですが、サービスへの要望や曜日調整等お願いすると、素早く適切な対応をして下さるので、とても頼りにしています。ケアマネさんが居なくては、父と母の生活は成り立たないです。感謝しています。

- ・ケアマネジャーに伝えたことは必ず施設に伝わっている。

・デイサービスを変える時に、色々と相談に乗ってもらった。入浴と運動をメインに考えてもらいました。

・施設に本人を訪ねてその様子を報告してくれる。

・訪問介護の担当者が頻繁に変わる様になった時、出来るだけ同じ人にして欲しいと申し入れた所その様に対応してくれた。

・ショートステイ利用時に問題行動を起こしましたが、その後も同じ利用所を安心して続けて行ける様いろいろ配慮していただきました。

・訪問看護の相談をした時、先方に電話して、5人で会って、意見交換をして、より良い方向に進んだ。

・ショートステイ先での予約トラブル時に、利用者側観点からの申し入れを速やかにして頂きました。

・話を聞いてもらえない。

・すぐに対応して頂き意見、希望等しっかり聞いて頂き、こちらが納得するまで付き合ってもらいました。お忙しいと思いますが、ありがたい事です。

・父と母が別々の施設でデイサービスを利用している為に、母より父を先に送り出したいので、時間の調整をしてもらいました。帰りの時間も母が先に帰宅できる様にしていただきました。

・事業所からお迎え時に時間が掛かりすぎると苦情を言われた際は、特に仲介はして下さらなかった。今だに解決はしていない。

・本人は認知症が酷く、デイのお迎え時いなくなったりしていたが何度も一緒に探してくれて、事業所から苦情言われるのではとヒヤヒヤしていたが、上手く対応してくれていた。

○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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

・守秘義務、個人の尊重、安心感、信頼感は全部繋がっています。他の介護保険サービス事業者と十分連携が取れているからこそ、迅速な対応も可能だと思います。

・健常者として過ごしている時、かかりつけ医の勧めで血液検査を受けたところ異常を発見。それを契機にケアマネから介護の何たるかについて教えて下さる、その親切さには感謝に堪えません。有難く感謝有るのみで皆様の心の温かさが病を取り除いてくれます。

・同居していない家族は本人の生活習慣をどこまで把握しているか不明な部分も多い。ケアマネと相談することで本人と家族の繋がりもでき、スムーズな介護ができると思う。

・介護者にとっては全てが不安で戸惑う事ばかりです。特に認知症に関しては、実際に経験してみないと理解できない事が多くて、その都度たまらなく不安が押し寄せてきます。まずは話を聞いて欲しいと思います。そんな時に相談出来る人がいるという事は（家族には相談出来ない時もあります）とてもありがたい事だと実感しています。又、先が見えない介護は、当然経済的な事も負担になってきます。介護保険やその他の軽減措置も、的確にアドバイスしてもらう事はとても重要で、助けて頂けず、自分一人で何もかもする事は無理だと実感しています。

・介護保険の制度は分からない事も多く、ケアマネジャーさんのアドバイスは何をどう利用するかを判断していく重要なポイントにもなるので、信頼感は大切と思います。

・サービスをお休みしていましたが、再開にあたり、先方の事業者様へも連絡がなされており、スムーズに進める事が出来ました。とても有難かったです。今後必要になるだろうと思われる地域サービス等の案内書がございましたら、参考までに頂けると助かります。

・病気による麻痺などがあるので、色々な対応や情報が知りたかった。

・家族として本人には日々楽しく健やかな気持ちで過ごして欲しい。その為の手段として介護サービスを利用しているので、本人の希望をまず尊重することが大切と考える（１）サービス利用の中で不快な気持ち、不満、不安な状態に

少しでもしない為に「本人への間取り」や「サービスの変更」などの対応をする必要があると考えている（10、13）そして実際にサービスを利用する為に家族がサポート出来るように契約、内容については分かりやすく説明してもらいたい（9）

・介護介助をする者が要望する事が事業所で、直ぐ実行して下さる事。また利用する本人が生々とした生活のリズムを構築して下さる。そんな事業所が一番大切だと思います。

・介護保険で受けられるサービスは実際にサービスを受ける事になるまで（当事者となるまで）全く未知の事ばかりである。それを踏まえてこちらの希望する生活に沿った「受けられるサービス」を詳細に説明する事が何より大切だと思う「デイケア」と「デイサービス」の違い、介護度によって受けられるサービス、受けられないサービスがあるなど示してもらわないと後から「受けられる」のに「受けられない」で終わってしまうサービスが出てくる。

・認知症で入所しています。本人達（両親）が気持ち良く、入所する前の生活などのサイクルを良く理解し変化少なく毎日過ごすことが出来ている。又、ケアマネが急遽変わっても細かな所まで次の人に引き継いで下さっているので安心出来る。困ったことの相談などは快く聞いて頂けるので助かっています。信頼が持てる。事業所が近くにあると安心出来る。

・介護される側も一人の人間であり尊厳がある。適切なサービスが日常生活の維持に繋がる。

・高齢者は常に体調の変化、入院、怪我の心配があります。変化があった時にケアマネさんがすぐに対応してくれる安心感は、家族にとっての精神的不安が軽減されてとても有難いと感じています。

・費用の面では詳しくないので、介護保険、医療保険なのかを良く知った上で対処してくれ有難かった。長く続く利用なので、経済面で良く見てくれるのは助かります。

・介護保険（費用内出来る）でのサービス範囲を分かりやすく教えて貰ったり、提案して貰えると助かる。そもそも介護保険制度が分かりにくい。入居中の様子など連絡して貰えると助かります。どの様にしたらお値打ちに入居出来

るか、有料老人ホームはとても高く、年金と蓄えで最後までやっていけるかが不安。

- ・謙虚さが少し欠けているように思われます。改めてもらえると嬉しいです。

- ・父が寝たきりになって自力で介護をすることに限界を感じ、すがる想いで介護サービスを利用しました。本人は他人に頼ることを拒み、半年間もサービスを受けるのに時間がかかり。ケアマネジャーが父を温かく受け入れ、肯定してくれたお陰で心を開き信頼してくれ、少しずつですが良くなり前向きになってくれました。ケアマネジャーとの信頼関係が生まれなければ、何も始まらないと思いました。

- ・個人を尊重し希望した生活プランを作成、費用負担を考慮し適正なサービスを組み合わせさせてくれる内容等、分かりやすく説明してくれます。

- ・以前のケアマネは対応が悪く、介護ストレスにケアマネストレスが上乗せされて本当に心的負担が大きく耐え難くなり変更してもらった。今のケアマネさんは本当によく配慮して動いてくれて、ケアマネによってこんなにも差があるのかと驚いている。

- ・ケアマネさんが誠実に対応してくれていると感じられることが、大事だと思っている。以前利用していたケアマネさんが、自分の考え、意見に拘り、手押車を変更する際に「何か起きても私は知りませんからね」と怒鳴られた事があり、事業所を変更した事があった。事業所を変更する際の引き継ぎを同席して実施したが、引き継ぎの説明も不十分に思われた。

- ・認知症が現実どんな事かが頭では理解できても、心が付いて行けなくなる場合があると言う事を知り、その際、ケアマネジャーさんが俯瞰的に見て下さり、色々な選択が有る事を示して下さい。その事により、自分の立ち居を知ることとなり、重荷が少しずつ軽くなりました。私の場合は、主治医、ケアマネジャーさん、家族に恵まれ良かったと思っています。今の状態から悪くなることを少しでもゆるやかに看取れる事を願い、楽しく面白く時間を使って行きたいです。

- ・コロナの中施設内での状況等の情報入手が困難な現状の下、ケアマネジャーが唯一の相談窓口となって居り、利用者家族の不安を丁寧に対処してくれる、



安心感信頼感が最も重要だと痛感しております。介護家族の相談にのって頂けるケアマネジャーの存在は最も大切と思います。

・ 1人1人の症状や状況の変化に対応したプランや、体調に応じた対応をしてくれる事が大切である。この1年間でコロナによるデイサービスを休む事によって訪問看護の対応をする等、色々な事に対応してくれたので良かったと思う。今後もこの様な事に迅速に対応してもらおう事が大切だと思う。

・ 介護保険制度を知らないなので、気軽に相談出来る、知識を広く持っているケアマネジャーが大事だと思います。

・ 似た病の方の話をされるのですが、希望の無い私としては聞きたくない話をします。もっと制度を知り私に良いサービスを教えて欲しい。又その方の情報を話すというのは、私の話も外でしているのかもと考えて、本当の処は話せないでいる。

・ 私の母からのケアマネジャーで、長きにわたる付き合いで気心知れ、話しやすい。費用負担の面でも当初、要介護5であった為、負担金（デイサービス）が多額であったのを病気自体回復した事もあり、すぐ制度見直しをして下さり、要介護2にして訂正したおかげでデイサービスの負担金も軽くなり助かった！又、当初、デイサービス利用時間が（2ヶ所の施設とも当初）9時から17時迄となっていたが、低血圧（上が50、下が29）が時々あり、早く帰りたい旨ケアマネジャーに相談したところ、9時から15時迄（毎週金曜日）と、9時から15時30分迄（毎週水曜日）に変更して下さった。

・ 利用者のプライバシーが守られて、関連（連携）する医療やサービス事業を受ける際に不利益がない事を望みます。情報に変更がある場合の速やかな伝達（連携）例、薬の副作用等。

・ 自宅介護が始まって4年を超えましたが、毎日何が起きるか分からない日々を送っています。その中で、いつも心を支えてくれるのがケアマネジャーさんです。困った時、不安になった時に、ケアマネジャーに何でも話せる、助けてもらえると思えるだけでも気持ちの支えになっています。ケアマネジャーさんに安心感、信頼感が無ければ、飾らない自分を見せることはできません。

・ 介護者が安全に生活する為に、別居の家族が介護者の為に毎日サポート、声

掛け、全ての手配（病院予約、送迎など）家族が苦勞して世話をしている事をしっかり受け止めて頂き（本人はケアマネジャーの前ではすごくしっかりして見せるが）家族が困り心配してる事をもっと知って欲しい。認定に反映して欲しい。

- ・母の事を第一に考え、持っている知識、経験を活かし、分からない事も調べて実行してくれる。

- ・急に入院する事になった時でも、どうしたらいいのか、何をしたらいいのか適切に説明して貰った。そして病院、老健へと早急に動いてくれて、有難く感謝しております。

- ・持病や認知になっても個人の尊重は大切だと思います。ケアマネの知識が豊富な事はもちろんですが、やはり人柄は大事だと思います。

- ・私の両親は二人だけで共に80を過ぎ、老老介護で介護サービスを利用しながら日々生活を送っています。その中で、ケアマネジャーさんには大変お世話になり有り難く思っています。常にケアマネジャーさんと連絡を取りながら両親の生活を見守っています。ケアマネジャーさんが時々訪ねて来てくれると、日々の生活、体の調子などを気にかけてくれて助かっています。できる介護サービスは利用し、色々な方にお世話になりながら長生きしてもらいたいと思います。

- ・在宅介護は、親をどのように看取るかがテーマの中の一つ。看取りのケアプランも視野に入れて頂けると助かります。

- ・人間だから、と認知症の父がぼそと言った言葉。本当にみんな基本人として、自分ならどういうことを気に掛けてほしいかが分かれば良いと思う。

- ・ケアマネの知識の豊富さ。誠実さ。

- ・母の年金の範囲内で、可能な限り有効なサービスを受けさせたい。それが結果として個人を尊重し、希望した生活を目指す事になると思います。ケアマネさんが変わったばかりで、どう対応して頂けるか分かりませんが、連絡を密にしてわがままな母の希望をなるべく叶えてあげたいというのが、家族の希望です。父がデイで他の利用者さんに新聞で叩かれたので「デイに行きたくない」

と言った時、すぐ対応して頂けて有難かったです。

・昨年亡くなった父（要介護3）の終末期、ケアマネジャーさんの助言で精神的にも助けられました。頼りになる方で感謝しています。

・父（昨年死亡）の時からお世話になっているケアマネさん。母が1人になり色々と気遣って下さいます。娘の私達の希望（訪看、宅配弁当）を良く理解して頂き、母に合う所を探して下さいました。また、訪問時は母と色々な話をしして下さいるようで大変有難く思っています。気さくでいつも明るいケアマネさんを私達娘も大いに頼っております。

・自宅で最後まで見ていきたいですが、認知症という分からない事の介護。亡くなるまで何をどう見ていけば良いのか。私はケアマネさんがいつもすぐ対応してくれる事がとても心強いです。少しこうだったと話せばこうなればこう対応しますとか。あー対応して貰える。一緒に考えてくれているんだなと、心がほっとします。今の形のまま家で見ていけたらと思う私の気持ちに、いつも寄り添ってくれていると思います。

・体調によってサービス内容の変更をお願いする事が時々ありますが、その都度迅速に対応してくれてます。他の事業所との連絡を密に取っており安心です。利用者の希望するケアプラン作成をしてくれており、信頼が持てます。月一回のモニタリング訪問日は、利用票持参だけでなく、日常生活の聞き取りや体調伺い等のきめ細かい支援を行っています。

・本人へのケアも重要だとは思いますが、その家族へのケアも考えて頂けると有り難いと思います。

・ケアマネさんが介護保険の制度をよく知っていると、色々なサービスの利用も教えて頂き助けになります。ケアマネさんは近づきやすく話しやすい人であって欲しいです。些細なことでも相談できます。

・要介護4から要支援、要介護1、現在入院中で区変中です。怪我したり、病気があったり、その時の身体の状態が変わる中、どうしようと、そのつどケアマネさんに相談し一緒に考えていただいた。家族としてケアマネさんを信頼しているから頂いたアドバイスが素直な気持ちで受け入れる事ができたと思う。

・サービスを受けるにあたり、窓口になるケアマネジャーさんとの信頼関係が深く、安心感があり、ありがたく思っています、個人の状態にあわせ、毎回無理なくお話を聞いてくださり、ありがたいです。コロナ禍で、いろいろ不安があり相談するとすぐ対応して下さった事がこころ強かったです。デイサービスの方の細かい気づかいが本人の明るさを引き出してくださってます。感謝です。

・本人の希望と家族の要望が異なる場合、どちらも満足出来るような提案をもっていてくれると有り難いし、介護生活に関する様々な情報やサービスを教えてもらえると嬉しいです。

・大切な家族を見てもらうという事で、ケアマネジャーの対応、信頼感が大事だと思ってます。その上で、ケアプラン、適正なサービス、計画内容の説明、急な変更が後からついてくるものだと思ってます。

・症状が変化していく時に、ケアプランを見直してサービス変更に対応して頂きたい。時間をもう少し掛けて話を聞いて頂きたい。認知症と言ってもパターンが違うので、良く見て頂きたい。

・高齢になると体調、状況がよく変わるので急な変更スムーズに対応して下さる事が最優先であるから。又、介護する家族の事も考えつつ、本人にとって一番良い方法を提案して頂けると本人がいる事の大切さに改めて気付かされ、介護する側にとっても、より励みになるから。

#### ○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よりますと、訪問事業に関しては情報が多くのってくるそうです。ただ、いわゆる老人ホームについては、なかなか実態というか細かい情報が得られにくいようです。現在、本人の希望もあり家庭での介護の中に訪問看護、訪問リハビリを受けるのをメインにショートステイも利用しています。ただ、だんだん介護する側も年齢が上がり、既に老々介護が続いています。これから先、家庭での介護が困難になり、施設での介護を考えざるを得なくなった場合、どの施設が本当に良いのか分かりません。これから本人の介護や看護が増加して行った時の家族の対応はどうするか悩んでいます。

・毎月事業所から遠い我が家まで来て頂いた上、年寄りの長話しに付き合っ頂き、感謝してます。制度の内容が変更になった際、ケアマネさんから説明は

あるが、家族が立合えない時に訪問された時は、本人が理解できていなかったり、忘れてしまっている事があるので、認知症の疑いがある場合は簡単な書面で良いので、家族に伝わるシステムにして欲しい。

・月1回以上の訪問が義務付けられているのは知っていますが、ちょっと多いかなと思っています。せつかくの休みの日に自由に出掛けることができないので。

・ケアマネ事業所のなかには脆弱な事業所があり対応力に差があると思われる。過去に一度、事業所（ケアマネ）変えている。紹介された最初のケアマネの方の対応がまいちだったので、所属事業所で責任者を訪ねていったところクレーマーと勘違いされた様で、ケアマネを同席させず口論となりその対応にうんざりでした。事業所に話そうと一瞬思いましたが、自分で別事業所を探し現在に至っている。ケアマネ制度にはスキルアップのための仕組みがある様ですが、実際には小人数で、その事業所の所属する介護事業者が存在し、ケアマネに専念できない方も居るとか。ケアマネの気になる常套句。「これ以上悪くならない様に現状の状態を維持しましょうね！」と最初は言われた。術後でこれからリハビリと言う段階でそれはないでしょうと言い返しましたが、介護認定を下げるのを希望される人は珍しいと言われました。最近知ったのですが、失われた機能を受容しつつ、体の全体機能で生活の質を向上させることが可能なりハビリに介護点数を加算されてきたとか。ケアマネとしては、より多くのサービスを保険内でプランの提供が、介護される人や家族から喜ばれることと思われるのか？ケアマネとして訪問時に「注意喚起」を！自宅での個々人に合った日常生活で注意することを実例を挙げて予防措置を！例えば、転倒防止（スリッパはダメ、段差改善）誤嚥防止（餅やおはぎ）火の用心（暖房機位置、台所ガスなど）現在問題になっている感染防止（こまめな消毒、手洗い、うがい、換気など）

・サービスを受ける側が希望するサービスについて知る為には、ケアマネジャーの「プレゼンテーション力」が高くないとサービスを受けられない事が起こると思う。介護サービスについて、全てを語れと言うのではなく、在宅で受けたいサービスを示した時、その希望を叶える方法として複数のサービスがあるならば、それを示すべき。その中から最善のものを選択したいので。後から「他にもそんな良いサービスもあるのか」など思わなくて済むように。一度サービスを受け始めると変更するのは手間がかかるし、何よりスムーズな日常が送れない。また、施設を利用（入所）希望の場合もその方法や違いを示しても

らわないと、いつ決断するかを出来ないまま好機を逃してしまう事になりかねない。ケアマネジャーは「営利目的の営業社員」のように「お客様の希望」に沿って、あらゆるサービスやその違いサービスを受ける為の方法をプレゼンしてもらいたい。ただし、ケアマネジャーや事業所に不満を申し出ると「まだこれからもお世話になるし、他のケアマネや他の事業所に変えるとまた、一からこちらの事情や状態を説明するのは、時間的にも余裕がない」と思ってしまう。サービスを受ける人はそのように考えている人が多いと思うので、ケアマネジャーの教育はしっかりしてもらいたい。

・コロナでケアマネさんの訪問が叶わないので、早くコロナ自粛が緩和されると良いなと思います。利用者は日々状態が変わっていくと思うので。素人の家族より、専門知識のあるケアマネジャーさんの目で見えて発見してもらえる事もあるので、やはり訪問が叶わない時期が続くのは心細いです。

・健康な時は介護の事をあまり考えませんでした。その時になって初めて学ぶ事になります。そんな自分を反省しました。一生懸命学びますが、その時に分かりやすく御指導くださいます様、切にお願いします。

・介護（本人）と家族の意見が必ずしも一致しないところを、事業者、ケアマネさん等、双方の意見を聞きバランス良くサービスプランを立てて頂けるので感謝しております。私たちにとって情報提供して頂ける事は介護保険制度を理解するうえで大変重要な事です。また、他の介護保険サービス事業者との連携が十分になされており、情報提供して下さることを喜んでおります。今後も宜しくお願いします。

・ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみについて、派手なネイルアートをしていた時がありビックリした。

・ケアマネジャーが家族に寄り添い、直ぐに対応して下さっている事に心より感謝申し上げます。家族の介護をいつも褒めて下さり、自信を持たせて下さいます。ともすれば疲れる介護が楽しいものになるのは相談に乗ってもらえる安心感と本人、家族のため最善のプランを考えて頂けるお陰です。97歳の高齢になっても自分の足で歩け自分で美味しく食事を頂けているのも、長年にわたり共にプランを立て少しでもクオリティーの高い生活を目指して下さるからだと思っています。負担の多い仕事に奮闘して下さっている皆様の働きに心より賛美と感謝を申し上げます「私が微笑み掛けると、人々はそれを有難く感じた。私の

明るい表情は人々を安心させた」ヨブ記29章24節。このようなケアマネジャーに恵まれた事を心より感謝しています。

・機械的な人、人間味のある人、様々いらっしゃいます。当然だと思います。でもやはり、事務的ではなく、気持ちに寄り添って下さるケアマネさんが、増えるといいなと思っています。

・介護される本人、介護する家族、離れて暮らす家族、それぞれとしっかりと連絡をとり、年老いた人の相手もしっかりとしながら、ケアの内容の相談にのっていただいています。離れた家族としても、老老介護を少しでも長く、互いの支えでできる体制を整えていただき助かっています。ありがとうございます。

・コロナで施設へも面会に行けなくなり、私達家族が電話等で様子や必要な物など聞いています。今のケアマネさんは4月頃から全く連絡を頂いていません。施設のスタッフの方々の連絡により対応させて貰っていますが、コロナで会えないので様子も教えて下さらないのでしょうか？夏に（7～9月）病で病院へかかった時も、何の連絡もアドバイスもお見舞いの言葉もありませんでした。ケアマネさんとはそういう対応で最初の手続きが終了したら、何かこちらが問い合わせないと何もされない物なのですか？とても不安ですし少々不満に感じています。何もして頂けないのであれば、他の方を希望したいです。

・入院中に事業所の職員の方とケアマネジャーの配慮により、介護保険加入の手続きや事務一切に関わって頂き、保険に基づきリハビリ治療を受ける事ができ回復も早く不自由のない日常生活に戻れました。関わって下さった皆様に感謝の気持ちで一杯です。日々を笑顔で過ごせる事を喜んでおります。私自身、介護保険について全く知らず理解も出来ないままで、今回自分が頂いた親切、思いやり有難いでした。

・父のケアマネさんはきちんと話しを聞いて頂き、対応が迅速で誠実です。すぐに連絡が取れ気軽に来てくれますし、笑顔あり全てのケアマネさんがこんな方だったらと思います。

・保険や利用費用について説明を十分に。

・入り込み過ぎず足らなさすぎず、良い距離感で接して下さり助かっています。知識も経験も豊かでいつも安心感をもてます。そしていつも笑顔で接して下さ

り、気持ちが明るくなります。

・先日、介護5だった母を亡くしました。4カ月弱、母の最期を自宅で介護出来たのは、ケアマネさん、ヘルパーさん、訪問看護師さんの手助けがあったお陰です。仕事をしながらの介護だった為、家族の力だけでは無理だったと思います。本当に感謝しています。今は、介護2の父のリハビリを、看護師さんをお願いしています。この先もお願いしたいと思っています。

・現状の把握をして頂き、主治医と連携頂き、ケアプランの提案を細かく頂けるとありがたい。月に1度の計画時のみ連絡があるが、ケアマネジャー等から病状等の確認をもう少し細かくして頂けると嬉しい。電話連絡は仕事中の着信がほとんどですので、もう少し気を使って頂けたらありがたい。常に折り返しの事、電話代もかさみますので、よろしくお願ひしたいです。

・何処の事業所の方も、電話の対応の時に早口で一方向的にしゃべる方が多く、こちらの声をあまり聞いてくれない感じの人が多すぎる。もっとゆっくり落ち着いて話をして、こちらの言う事をゆっくり聞いて欲しいです。早口の人が多過ぎ。慌てすぎない様に。

・小さな出来事でも色々とデイサービス先と連絡が取れている為、安心感が有ります。薬の内容や入院した時の思わぬ出来事も、こちらのやりやすい方法を教えて下さったりして、先生方に質問する内容も知恵を与えて下さった事もあり、本当に有難い存在です。本人も私達もケアマネジャーの方を通じて、デイサービス先のスタッフの様子も良く解り、安心、信頼が両立していて、このまま付き合い合っていけたら幸いです。

・認知症の家族と接する事は、家族とはいえ自分も病んでいくような気がしません。介護する家族の心のサポートを考えて頂くと有り難いです。

・介護度が上がった場合の対応をもっとアドバイスして欲しい。

・コロナ感染の対策を厳重にされているので安心しています。やり過ぎかと思う所も正直有りますが、高齢者と関わるので仕方ないですね。体に気を付けてこれからも宜しくお願ひします。

・高齢者にとっては看取りが将来となります。この点を家族はとても言いづらい



事です。又施設に入るタイミングなども。ケアマネジャーなどから日頃からお泊り体験などを進めて頂き、施設を身近なものにして貰えると、急に必要となった時に助かると思います。誰でも普通に体験出来る安価なサービスがあると良いと思います。

・難しい事は考えたくない。明日の事も分からないから考えたくない。分かりやすく説明して貰いたい。

・癌ステージ4を患った主人を担当して下さったケアマネジャーさん、約1ヵ月程のお付き合いでしたが本当に仕事が早く、生前中の主人も痒い所に手が届く、相手の事を考えて動いてくれると感心していました。今回、主人の母の介護認定を受け、再度またお世話になりたくお願いしました。明るくて仕事も的確且つスピーディ、他のサービス事業者さんとの連携が素晴らしい。

・デイサービス、ショートステイを利用しています。家族の思いは、出来るなら家で介護したいです。でも、我が家も老々介護となり、本人も要介護4で、歩くことも立つことも出来ません。デイサービスは帰宅しますのです、顔を見て安心できます。ショートステイは、その間どうしているのかと思います。帰宅時に、足のむくみなどがあると、本当に心配になります。食事なども、ケアマネジャーさんに相談しています。そういう思いを話しやすいケアマネさんです。

・色々な相談にのってくれ、頼りにしています。他に相談する人がいないので、安心して話ができ、ありがたいです。

・今年要介護認定2を母が受けました。それまでは本人が現在の自分の状況を全く受け入れず、事が起こる度にほとんど会う度に親子ゲンカでした。しかし認定が出た事により本人もやっと受け入れ始めました。それにはケアマネ、主治医をはじめとする方々の適切な評価、それに基づく認定のおかげです。先が見えないので不安も大きいですが、母が安心出来る様皆さんの助けを借りていきたいと思えます。

・利用する時に一つだけでなく、二～三の提案をして欲しい。私達に知識が無いので、考える為の参考になります。

・新しい情報、地域の様子、何気ない会話を大切にし、お互いに信頼尊重し合えることが良いと思います。

・プライベートに口をはさむ方がいます。時々不快に思います。

・うちのケアマネジャーさんは、コロナで訪問ができない分、お手紙やお電話をくださっています。くだらない相談にも親身になって対応してくださり、本当に感謝しています。

・介護について全く知識のない私たち家族に、ケアマネジャーさんはとても分かりやすく親切に説明して下さいました。父がショートステイを利用した際も様子を見に行ってお下さりとても感謝しています。父はもちろん私たち家族一同、ケアマネジャーさんをととても信頼していて、感謝の気持ちで一杯です。

・コロナ禍最中ではあるが、特養に入れる様にして欲しい、切実な願いです。自宅を離れて単身同居（家族と別居）での高齢心身不自由者の介護は、精神的に一年間程度が限界です。

・2年間でケアマネが3人目。コロコロと変わるのには困ってます。定着しないのには何かあるのでしょうか。せつかく信頼ができて、変わってしまえば不信しか残りません。

・コロナ禍の中、利用者との対話も難しいと思いますが、必要な時期に応じて対面、電話を使い分けて状況を把握して下さいるので有難いです。

・事業所の方々から「お嫁さん」と呼ばれています。嫁イコールよそ者、嫁のくせに、嫁なんだから、嫁の分際で、と色々嫌な思いがあります。せめて名前で呼ばれたいと希望します。

・コロナ禍の厳しい環境の中、注意を払いつつのお仕事は大変であろうと推察致します。知見豊富で頼れるベテランケアマネさんや、介護者に寄り添う姿勢で熱心なケアマネさんに心強く感じております。認知症の進行により介護度も上がり、今後介護も変化して行くと思われます。居宅介護支援としてサービス提供事業者とのパイプ役としての機能と、介護家族へのアドバイス、支援をよろしく願います。