

「広報まきのほら」に掲載するケアマネジャーの声を募集します

問1 仕事について「やりがい」を感じる点を教えてください。

＜本人や家族に感謝の言葉をもたらした時。喜ぶ姿を見られた時。＞

- 「在宅プランのおかげで人生の最期を幸せに過ごすことができました。」と家族からの手紙をいただいた時や、「悔いはないです。納得いく介護ができました。」とご家族が満足された時。【事業所 A、M さん】
- 「〇〇さんがケアマネで良かったよ。」という言葉を受けた時。【事業所 B、I さん】
- 利用者様が自宅で長く生活できる様に支援し、「安心したよ。」や「サービスを使ってよかったよ。」など喜んでもらえることやってよかったなと思います。【事業所 D、O さん】

＜本人の状態が改善した時＞

- 自分の作成したケアプランで利用者様の状態が回復した時。それによって生活意欲が向上する様子が見られた時。【事業所 F、Y さん】【事業所 G、N さん】【事業所 H、M さん、F さん】
- やりたいけど年と共にできなくなったことができるようになった時。【事業所 D、O さん】
- サービス利用（通所リハ、デイサービス等）を楽しみに、それを生きがいとして生活できるようになった時。いきいきとした生活を取り戻した時。【事業所 G、N さん】【事業所 H、F さん】
- 「早くお迎えが来ないかな」と言っていた人が、楽しみを見つけ「100歳まで生きたい」と言ってくれ、笑顔が増えた時。【事業所 D、O さん】

＜関連機関と連携してサービスの調整がうまくできた時＞

- 事業所との連携がうまくでき、サービスが調整できた時。【事業所 A、M さん】
- 市サービス提供事業所と連携することで困難な問題が解決して前に進んだ時。【事業所 D、S さん】

＜本人、家族の思いを共有でき、信頼関係が築ける場所＞

- 利用者様やご家族との対話、相談を通じて信頼関係が築けた時。【事業所 G、N さん】
- ご本人の思い・人生に寄り添い、喜びや辛さを一緒に感じられる場所。【事業所 J、K さん】
- 苦労しながらも本人・家族と関係を築き、サービス調整ができた時。感謝の言葉が聞けた時。【事業所 C、O さん】
- 信頼関係が築け、自分を必要としてくれた時。【事業所 E、Y さん、O さん】

＜本人、家族の生活の困りごと解決のお手伝いができる場所＞

- 要介護の方に対し困り事相談やサービス調整で在宅生活を続けるお手伝いができること。【事業所 C、N さん】
- 在宅での生活がサービスを利用することで可能となった時。提案したことが受け入れられて、「良かった」と思ってもらえたこと。【事業所 D、S さん】
- 相談いただいた事に対して、一緒に考えていく事。困り事が少しずつ改善され、利用者も介護者も少しずつ笑顔になっていく過程を味わえること。【事業所 K、K さん】
- 最期まで自宅で過ごしたいという本人、家族の想いにこたえることが出来た時。【事業所 F、Y さん】

アンケートとりまとめ後の結果

<多くの人と関わり、学べる場所>

- たくさんの高齢者と関わることで様々な生き方を学ばせてもらっている。【事業所 C、Oさん】
- 自分より若い人、同年代、年上の人など様々な人とご縁が生まれる事。【事業所 K、Fさん】

問2 仕事について「苦勞している」点、「大変だな」と感じる点を教えてください。

<本人と家族の意向が違うときの対応が難しい>

- 本人と家族の意向が明らかに違う時、それぞれの問題とどうすり合わせていくか、調整に苦勞する。【事業所 G、Nさん】【事業所 A、Mさん】【事業所 C、Nさん】【事業所 H、Fさん】【事業所 F、Yさん】
- 家族と意向が違うとき、本人主体でやりたいと思うが、難しいこともある。【事業所 C、Oさん】
- 本人というより家族の事情や思いでサービス変更や事業所の変更を求められた時。【事業所 D、Sさん】
- 介護以外の相談も多く、解決できない事も多い。【事業所 E、Yさん、Oさん】

<業務量の多さや内容の理解、書類の多さ>

- 業務量が多岐にわたり、記録や書類の量がとても多い。【事業所 A、Mさん】【事業所 H、Mさん、Fさん】【事業所 D、Oさん】
- 広い知識が必要なこと。【事業所 A、Mさん】【事業所 D、Oさん】【事業所 E、Yさん、Oさん】
- 介護保険の3年ごとの報酬改定等があり、変化についていくこと。【事業所 A、Mさん】
- 日々研鑽。求められる役割とスキルに対応し続けること。【事業所 J、Kさん】
- 更新の研修の課題が多い。【事業所 D、Oさん】
- サービス事業所との連携が大切だし大変。【事業所 D、Oさん】
- まだケアマネの仕事始めて間もない為、分からない事、細かい事も多くあり覚えるのに苦勞しています。【事業所 D、Oさん】

<本人や家族との関係づくり>

- 家族間の不仲や絶縁状態等の事情がある時は、間に入るのがとても難しい。【事業所 A、Mさん】
- 本人や家族の世帯全体について把握する必要がありますが、まだ関係が築けていない中で予算や収入などプライベートな面もお聞きする場合にやりにくい時があります。【事業所 C、Nさん】
- ケアマネって何をする人か？と家族や利用者からなかなか理解が得られない時。【事業所 G、Nさん】【事業所 H、Fさん】
- 相手の気持ちに寄り添うこと、相手の思いをくみ取ることが難しいと感じる。【事業所 L】

＜多様なケース(困難事例等)への対応＞

- 高齢者を取りまく課題が多様化、複雑化している。(老々介護や独身の息子との二人暮らし、近くに支援者がいないなど)。本人のみだけでなく、親族、地域を含めた幅広いアセスメントが必要になっている。【事業所 B、I さん】
- ご家族に介護力がなくサービス利用のためのお金がないケース【事業所 C、N さん】
- 独居で家族の協力が難しいケースを担当した時。【事業所 D、O さん】
→訪問や受診の付き添いなど、足を運ぶことが多い。【事業所 C、O さん】
→情報収集も難しい【事業所 F、N さん】
- ケースごと本人や家族の考え方、環境、疾患が異なるので、それに合わせて対応すること。【事業所 D、S さん】
→言葉の一つ一つにも気を遣う。
→相手に伝える手段、相手に合わせたコミュニケーションが難しい。【事業所 L】【事業所 E、Y さん、O さん】
- 介護者様(要介護者も含み)の御意向がつかみ取れない時やご家族に理解をしていただきたい時の、自分の力量不足。【事業所 K、K さん】

＜緊急時の対応のための調整＞

- 急に状態が変化した時の対応。独居の方や家族の支援が得られない方の急な対応に苦勞する。【事業所 A、M さん】【事業所 H、M さん】【事業所 D、O さん】【事業所 E、Y さん、O さん】
- 緊急対応のための自分のスケジュール調整。(時間が足りない)【事業所 J、K さん】

＜責任の重さ＞

- ご利用者様のこれからの人生を背負っているように感じる時があり、私にできるのかなと思ってしまう事がある。【事業所 K、F さん】

問3 今までの「印象に残っているエピソード」「忘れられないエピソード」がありましたら教えてください(個人情報が入らない範囲で記入をお願いします)。

【事業所 G、N さん】

- 80代独り暮らしの女性(要介護5)、独りで一人娘を育て苦勞されてきた方。気丈な方で常々「娘のところには行かない」、「自宅の畳の上で死にたい」とお話しされていた。他県在住の娘さんと相談しながら自宅で看取った。
- 他県出身で身寄りのない女性の独り暮らし。在宅生活の支援後入院し病院で亡くなる。その後家屋整理を包括支援センター職員、多職種と行い供養した。
- ショート利用時、担当利用者様がかぐや姫の塗り絵をされていた。髪の毛を茶色に塗っていたので尋ねると、「(これは)ケアマネジャーだ」と。よく見ているな、と嬉しかった。

【事業所A、Mさん】

- 余命6ヶ月、脳腫瘍のご主人。1か月毎に状態が変わり、介護者（妻）が、一つ一つサービスを増やしながらかも、最後の最後まで、人としての尊厳を大切に丁寧に介護される姿に心を打たれました。亡くなられて落ち着いた頃、ご挨拶に来てくださった時、「悔いは一つもありません。できることは全てしました。」と晴れやかに天を仰いだそのお顔が忘れられません。

【事業所J、Kさん】

- 元気に過ごしていた93歳の男性。ある時インフルエンザに罹ったことをきっかけに、“自分で起き上がることもできず、食欲も落ちて困っている”とご家族から相談がありました。本人が「お風呂に入りたい。」と希望され、ご家族からは「お風呂が大好きだから叶えてあげたいけど歩けないし…」と言われました。そこで訪問入浴を調整。訪問入浴のイメージがつかないご家族は、当日親族・孫・ひ孫まで集まり入浴の様子を見守りました。入浴するご本人の満足そうな様子にひ孫が「じいじ、気持ちいいね。」と言ひ、その場にいる全員に笑顔があふれていました。短期間の支援で終了となりましたが、小さな喜びの瞬間に立ち会えて、とても幸せな気持ちになりました。

【事業所B、Iさん】

- 妻を夫（身体機能低下）が支援していた。夫は自分のこともままならない状態。親族も高齢で支援が難しい状況。自宅内は片付けもできず、物があふれていた。連絡も困難（電話故障。訪問するも留守）。通所利用の送迎時間に合わせた訪問や事業所との連携で情報交換ができていた。施設入所や外部からの介入にも拒否があった。夫の入院により、妻は施設入所となった。

【事業所C、Oさん】

- 癌末期で2週間のお付き合い。同い年の女性。初回訪問の時には、すでに全身が黄色に。倦怠感が強いため横になっていたにも関わらず「こんな状態で気を遣うでしょう。ごめんなさいね。何でも聞いて下さいね。」と逆にケアマネを気遣ってくれた人間性に感動。二人で涙した。
- 他市に住む実家の父を本人の希望通りに自宅で看取ることができた。この職の経験が活かせてよかった。

【事業所H、Mさん】

- 自宅から屋外へ出られなくなっていた方。サービス導入により（状態が回復し）、自宅周辺の散歩から家族の付き添いでグランドゴルフが再開できるようになったケース。

【事業所 D、O さん】

- 利用者様がサービスによって体の調子が良くなり、お話をして下さる様になったり笑顔が見られる様になったりした時はとても印象的でうれしくなります。

【事業所 D、S さん】

- 高齢者世帯。腰を痛めている夫が、脳梗塞で要介護 5 の妻を、サービスを使いながらがんばって介護。毎日食事の支度、排泄介助、その他の家事を行い併せて通所ヘルパーを利用して 2 年間在宅介護を行ったケース。夫婦の関係がとても良く上手く生活できたことが印象に残っています。

【事業所 E、Y さん、O さん】

- 母親の最期は病院でと思っていた娘、入院させてもらえず怒っていたが、訪問看護、訪問診療等を利用しながら、在宅で看取る事になった。最期を在宅で看取れてよかったと、感謝していた。「こんな方法があるとは知らなかった。みんなにも、教えてあげたい。」とおっしゃっていたことが、印象に残っている。

【事業所 K、K さん】

- 困ってること、相談をお聞きする中で、昔からの要介護者の姿、思いをしっかり話して下さる介護者様の姿。色々な姿をみてきた故に、介護者様が「できる限り自分の手で介護していきたい。」という想いが伝わってきた。

【事業所 K、F さん】

- 息子さんと 2 人暮らしのご利用者様の最期を看取った時の事です。体調が急変した寝たきりのご利用者様。ケアマネが何回も何回も利用者様の名前を呼び続けました。息子さんは最期に立ち会う事はできませんでした。ケアマネは看取るという事が初めてで、どうしたら良いのかわからず、ただただあたふたするばかり。ご利用者様の名前を呼びながら枕元と玄関を行ったり来たり、心の中で“息子さん早く…早く…”と叫んでいました。息子さんは最後にケアマネに“ありがとう”と言ってくれました。初めての看取りの経験でした。

【事業所 L】

- 本人と家族から「ありがとう。」「ケアマネさんで良かったよ。」と言われたこと。
- 県外在住の孫の結婚式に元気に出席することを目標にリハビリに取り組んだ本人。半年後に家族と一緒に孫の結婚式は歩いて参加することが出来た。

【事業所F、Nさん】

- 認知症で困っている利用者が、住民の方が見つけてくださり、家族に連絡が取り、無事に家に帰ってこれた事。

【事業所F、Yさん】

- 在宅の限界と言われて支援してきた 100 歳の独居の方を、最期自宅で事業所さんの協力の元看取る事が出来たことは、急な対応で大変な事もたくさんありましたがとても忘れられない思い出となりました。皆さんに教えていただいた事がたくさんありました。本当に感謝しています。

問4 市民の皆さんに対して「伝えたいこと」「知ってもらいたいこと」がありましたら教えてください（どんなことでも構いません）。

<気軽に相談してほしい>

- 要介護状態となった方や初めて介護を経験する方にとって、心の拠り所となるのがケアマネジャーと思っています。お困りのこと、不安なことがありましたらケアマネジャーにご相談ください。【事業所 G、Nさん】
- がんばりすぎないで介護をしてほしい。一人でかかえこまないで、サービスやアマネ等を上手に利用してほしい。介護はひとりでなく複数で関わってほしい。【事業所 D、Sさん】
- 苦勞している事、大変なことは多いが、やはり、困っている人を放ってはおけないので、何でも相談してほしい。【事業所 E、Yさん、Oさん】
- 困ってる事って、各家庭それぞれ違います。Aさん宅では大きな問題と捉えられている事柄も、Bさん宅では大した問題ではないとして扱われるかと思えます。各家庭内の問題は「千差万別」であると思うので、遠慮など相談等声をかけて頂けたら幸いです。【事業所 K、Kさん】

<介護予防を心がけてほしい>

- 先行きを考え、今できている事を続ける、やれる事を増やすなど、介護予防を心がけてほしい。【事業所 B、Iさん】【事業所 H、Mさん】

<ケアマネについて知ってほしい>

- ケアマネジャーは、利用者、家族の希望を踏まえつつ公正中立な立場であること。ケアマネジャーも利用者、地域の方からさまざまなことを教えていただき人生勉強をさせてもらっている。【事業所 A、Mさん】
- 人生の中で築いてきた日常・当たり前の暮らしを大切にしています。
【事業所 J、Kさん】
- ケアマネの役割など知ってもらえたらと思います。【事業所 H、Fさん】
- 地域包括ケアシステムについて知ってほしい。【事業所 F、Nさん】

<その他>

- 在宅看取り DVD「天国へ行ったぎんばあちゃん」を見て下さい。住み慣れた自宅で最期を看取ってあげませんか？【事業所C、Nさん】
- 『特養』＝『安い』とほとんどの人が思っている。収入や預貯金によって金額が違うことを定期的に広報などで知らせてほしい。【事業所C、Oさん】
- 「高齢者の独居の方がここにいる」と皆で周知して、少しでもお力を頂ければ本当に助かります。徘徊の見守り、緊急時の声かけ等、是非皆様のマンパワーをお借り出来ればと思います。よろしくお願い致します。【事業所F、Yさん】