

## 21

## 介護事業所とはどう接したらいい？

Q

ケアマネさんや介護施設との意思疎通の難しさを感じています。ちゃんとコミュニケーションが取れてなかったのか、相談したことができていないこともあり不安です。

[50代]



A

ケアマネジャー(→13)や介護事業所と合わない場合は、変更することができます。ただし、工夫次第で状況が改善することもあります。介護を受ける方の意思も尊重しながら、まずは自分たちにできないか考えてみましょう。



### コミュニケーションがうまくいかない原因は？

コミュニケーションがうまくいかない原因として、介護を受ける方・ご家族の意向が、ケアマネジャーや介護事業所に伝わっていない場合があります。また、介護を受ける方とご家族が、介護に慣れていないことが原因で不満が出てしまうこともあるようです(この場合、ケアマネジャーを変えても解決しません)。ケアマネジャーの経験不足や多忙が原因の場合もあります。原因によって解決策が異なるため、まずは原因を考えてみましょう。

### 利用者側で工夫できること

- ① **希望する介護サービスについてご家族で話し合う**  
利用者の希望が頻繁に変わる場合、ケアマネジャーが混乱して良い提案ができない場合があります。
- ② **希望するサービスや具体的にどうしてほしいか分かりやすく伝える**  
口頭で伝えるのが難しい場合、文章で伝えてもいいでしょう。
- ③ **介護サービスについて自ら調べてみる**  
知識をつけることで、分かりやすく伝えられたり、介護事業者側が言っていることへの理解が深まったりとコミュニケーションが円滑に進むことがあります。

### 組合員からのアドバイス!

自身が介護のことを完璧に学ぶには限界があります。ケアマネさんとご家族との相性もあると思いますが、とにかく関わってくださる方々とコミュニケーションを取っていくこと、こちらの希望と感謝の気持ちを伝えることが大切だと思います。[50代]

