

問3 もしあなたやあなたの家族が医療・介護サービスを受けるとしたら **支援者には何を大切にしたいですか？** そう思った具体的なエピソード、経験を併せて教えてください。

ジャンル	NO	ご意見	エピソード
私の希望を聞いてもらえる	1	自分自身の意向を尊重してほしい。	本人の意向を確認していても、意識がない場合家族に確認して意向が覆ることがあったため。
	2	希望を聞いてほしい。すべてをかなえられないとしても、知ってもらうことや少しでもかなえようと考えてもらえることがうれしいと思う。	
	3	利用者の思い、どう過ごしたいか	祖母が後わずかりハビリを病院で行えたら自宅に戻れたのにそれが叶わず、結局施設で過ごし息を引き取った。
	4	本人、家族が何処まで望んでいるかを重視してほしい。	
	5	利用者主体の支援	あくまでも主役は利用者なので、押しつけや選択肢を狭めるような支援は困ります。
私にとって必要な情報を提供してもらえる	6	状況も変化していくので、それに対応した情報も提供してほしい。	
	7	状態に応じて段階を踏んだ情報提供を実施して落ち着いて状態で自己決定が行えるよう配慮してほしい。	以前退院直後に契約した利用者さんにご指摘を受けた経験から情報提供するタイミングが重要だと感じ為
	8	介護状況の共有	その対象者がどのような状態なのか状態像の把握が常に出来ていると、困った際の相談への素早いサービスの提供に繋げやすいのではと考える
	9	様々な可能性や選択肢を示してほしい。	例えば難病で嚥下が難しくなっている人にこの先どんな選択肢があるか、胃ろうをするとどんな良い事があるか大変なことがあるか。胃瘻を造らなければどうなるかなど、具体的な選択肢やこうしたらどうなるみたいなことを教えて欲しい
	10	現状を考慮し機能を最大限生かせるアドバイス。具体的な事例としては経口摂取が止められている状況で最後は一口でも良いので口から「飲みたい、食べたい」の希望を叶えて欲しい。	今年の5月に父が胃がんとオペ後回復おもしろくなく病床で最後まで経口摂取を希望していたが叶わなかった。最後に一口だけでも大好きな日本酒を飲ませてやりたかった。地方での医療体制での話だが柏の多職種連携の充実を身をもって経験した。
	11	しっかりと家族への配慮と今後の見通しも含めた十分な説明と気遣い。分からないならば、分からないレベルでの多様な可能性や不明な点も含めて。	
	12	病状の評価と改善の可能性について、医師をはじめ医療系の職種をしっかりした見通しをまず教えてほしい。併せて、介護系の職種については、毎日の生活がより快適になる方法あるいは生きがいを持てるような暮らし方について参考になることをアドバイスしてほしい。	在宅サービスを受けた経験はまだないが、入院した時の経験からは、自分の病状と今後の方向性について、丁寧で確かな説明をしていただくことがありがたかった。また、病院の場合は、日々のケアは看護師さんが担当してくれたが、寝ているときのつらさを減らすためにどうしたら良いかといった具体的なアドバイスがありがたかった。要するに、サービス利用者に納得できる説明と対応がありがたいと感じた。
	13	支援して下さる各種機関が、必要なサービス内容について適切な説明と、誠意を持って終始対応して頂ければ十分です。	自身がケアで心掛けている事です。
	14	本人の思いと家族の思いや事情が折り合うための情報提供や助言	介護保険制度ができる前の祖母の介護では、ほぼ家族の事情を優先してしまっていたから
	15	寄り添う支援	支援者がこれまでの経験として持っている情報が、その家族にとって適しているかどうかはわからないので、支援の形を選択肢として提示してもらい、対話を重ねながら納得して選んで受けたいと思います。

問3 もしあなたやあなたの家族が医療・介護サービスを受けるとしたら **支援者には何を大切にしたいですか？** そう思った具体的なエピソード、経験を併せて教えてください。

ジャンル	NO	ご意見	エピソード
私自身を理解してもらえる	16	ただの患者（利用者）ではなく、一人の人として尊重してほしい。	受け持つ人数が多くなると、個々のケースに対応するより、パターン化した支援を押し付けてしまうことが多くなる。
	17	とにかく通常からのフランクな会話（病態に関する医学的な内容だけでなく、幅広い多様な雑談内容も含め）	
	18	現状を考慮し機能を最大限生かせるアドバイス。具体的な事例としては経口摂取が止められている状況で最後は一口でも良いので口から「飲みたい、食べたい」の希望を叶えて欲しい。	今年の5月に父が胃がんとオペ後回復おもしろくなく病床で最後まで経口摂取を希望していたが叶わなかった。最後に一口だけでも大好きな日本酒を飲ませてやりたかった。地方での医療体制での話だが柏の多職種連携の充実を身をもって経験した。
	19	本人のエピソードを現状の本人像ではなく過去からの本人を理解したうえで支援してもらいたい。	数年前に妻を亡くし子供のいない叔父は、入所前には多々問題を抱えてはいたものの本人らしい生活を送っていた。しかし、施設入所したことで手放さなくてはならないいくつかのことがあった。手先が器用で何十年も剃刀を使ってひげも頭髮も自分で整容し床屋には行ったことがなかったが危険物として没収され、毎日のように自転車で走りまわって真っ黒に日焼けしていたのに自転車は必要なくなりました。またトランペットはプロ並みの腕前だったが騒音となり持ち込みできなくなりました。コロナのため2年ぶりに面会した叔父は背中曲がった精気のない老人となっていました。施設を選択せざる終えなかったがやるせない気持ちは残ります。
	20	本人が本人らしく、また、本人の出来る限り希望した支援をしてほしいです。	
	21	被介護者の尊厳。被介護者と家族の双方の意向を汲み取り、医療・介護サービスをして欲しい。	義理の母を施設に入れているが、施設側・家族側ともに、お互いの問題点を出し合い、妥協点を探し、思いやることが大事である。
	22	父の希望を実現して欲しい。やる気を持続させて欲しい	千葉県ソフトテニスの理事長である父から、またテニスをやりたいという思いを聞き出し、大切にしてくれた。それには、何をすべきかを父に考えさせてくれた。トイレは、自分でしたいという父に、まず「オムツを外す」を提案して、実現した。次に室内トイレに座っていたという父に足の筋肉、腹筋をつける体操、ベッドに座る練習等、段階を踏んで指導してくれて、本人のやる気を出させた。それが、出来るようになったら、自宅のトイレに行きたいといい、車椅子に座る時間を増やして行くためにデイサービスを半日利用。向こうでもベッドで寝ていた。手すりを利用して、トイレまでの2メートルを歩けるようになったら、どんどんやる気が出てきた。寝たきりで退院して、介護5から2年で介護3に。4年で介護1になった
23	利用者や家族が考えたり迷ったり、喜怒哀楽を表出したりする時間やそのための情報や選択肢となりえるものを十分に与えて欲しい。	特にサービス導入場面や変更時点において、結果として本人と同じであったり正しいと思える選択や調整であったとしても、支援者側の納得だけで事を進めれば、その方の生き方そのものを阻害することになりかねず、信頼関係の崩壊に繋がるケースが多く存在する。	

問3 もしあなたやあなたの家族が医療・介護サービスを受けるとしたら **支援者には何を大切にしてくださいか？** そう思った具体的なエピソード、経験を併せて教えてください。

ジャンル	NO	ご意見	エピソード
私の家族にも配慮してもらえる	24	各職種のその人の支援に合う提案	家族での支援が限界に来ているのに、家族は義務感により頑張りすぎてしまう傾向にある。より早い段階で支援を行うことで家族の負担軽減を実現でき、また施設を利用することで新たな介護の仕方に家族が気が付くことができる。
	25	しっかりと家族への配慮と今後の見通しも含めた十分な説明と気遣い。	
	26	家族に対する間接的な支援	歩行が不安定だが夜間もトイレに3回ぐらい行っていたため見守る家族の負担が大きかった。ベッド横のポータブルトイレの使用を促すも拒否していたが、初めてのショートステイにてポータブルトイレを経験したため家でも利用できるようになり、夜間のトイレ介助が軽減された。
	27	自分を含めて家族が適切な判断ができるよう、ライフステージに応じて意向の相談ができる機会を設けて欲しい	
	28	家族の大切な人を預かっていることを忘れないでほしい	週に1～2度、夫に果物等の差し入れをする妻に「食べきれない」とやんわり数を減らすよう話したところ「私はお父さんにこれ位しかできないの。持っていきたいのわかってください」と言われた。
	29	被介護者の尊厳。被介護者と家族の双方の意向を汲み取り、医療・介護サービスをして欲しい。	義理の母を施設に入れているが、施設側・家族側ともに、お互いの問題点を出し合い、妥協点を探し、思いやることが大事である。
	30	家族の思いに寄り添う	介護施設に入所されていた母を自宅で介護したいという娘さんの思いに寄り添う為に、母親の食形態、食事のメニュー、作り方を教えた。その結果、母親のQOL・ADLが向上している。
私や家族と話しやすい関係を築いてもらえる	31	医療・介護については地域や個人によって課題が様々あると思います。それぞれの課題に対して、必要とされるサービスが異なるため、自治体、企業、住民などが連携して協力していくことが大切だと考えます。	父が50代で疾病により、急に介護が必要となった際に、窓口はどこなのか、何を申請したらいいのかわからない状況で非常に大変な思いをしました。その際に、窓口の一本化や申請書等の簡素化がもっと進むといいなと思ったことがあります。また、介護される本人はもとより、その家族への寄り添いがかつとあればいいと思いました。
	32	自分を含めて家族が適切な判断ができるよう、ライフステージに応じて意向の相談ができる機会を設けて欲しい	
	33	とにかく通常からのフランクな会話（病態に関する医学的な内容だけではなく、幅広い多様な雑談内容も含め）	
	34	療養者や家族の気持ちを聞いて欲しい	父を介護していた時に信頼出来るリハビリの先生に会えたこと。CMが親身に話を聞いてくれて、サービスに繋げてくれたこと
	35	普段からの会話やコミュニケーションを大切に不安や変化する気持ちを汲み取る柔軟さを持っていて欲しい。	家で看取る決心をしたとしても不安や気持ちの変化があった時には違う選択肢もあるなど、様々な選択肢や逃げ道も作って介入してもらいたい。

※ご意見・エピソード双方踏まえジャンル分けしました。内容が複数ジャンルにまたがる場合、再掲しています。