

## <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？

・ヘルパーさんに不信感を感じた事を話したら、理由をじっくり聞いて下さり、対応して下さった。

・苦情を解決できるようにしていただいたのですが、そのことを利用している本人に説明をしてもらったけど、本人は納得していない。

・急な日程の変更に迅速に対応してもらいました。トイレの介助を改善してもらいました。

・不満や苦情を訴えても、一応聞いてくれますが、その結果の連絡がないか、遅い。

・ケアマネジャーにではなく、直接サービス提供事業者をお願いする事がほとんど。

・対応（行動）が遅く、家族が直接各方面へ（TEL連絡つかず、伝言後も返しが無い）連絡した事がある。名目だけのケアマネジャーと思った時がある。

・不満等ではなく相談事のみですが、以前はまずケアマネジャーさんにしておりましたが、この1年間でケアマネさんが2回変わり、最近はサービス提供者さんに直接相談をしている状況です。

・ヘルパーさんに不信感を感じた事を話したら、理由をじっくり聞いて下さり、対応して下さった。

・昼食の量について相談した所、素早く連絡してくれ対応していただいた。

・毎月サービス利用表を持ってきてくれる度に、変化が無いかなどと聞いてくれて親切に対応してくれています。

・とても親切に親身になってサービスを変更して頂き、親が笑顔が増え、主治医の先生もびっくりしていました。親の事をよく分かって頂いているので、相応の所（デイサービス）を紹介できたんだと思います。

・ケアマネジャーについて、対応の時間が短く思う様になりません。

・苦情ではありませんがリハビリデイを変った時、新しいデイでしての母がリハビリの内容を話さないなのでその事をケアマネジャーさんに話したら即刻リハビリデイに連絡して、その日の内容を連絡ノートに書いて頂ける様になりました。ありがたく思っています。

・対応（行動）が遅く、家族が直接各方面へ（TEL連絡つかず、伝言後も返しが無い）連絡した事がある。名目だけのケアマネジャーと思った時がある。

・複数のヘルパーが関わって下さっているため、変更事項が伝わらない。ケアマネジャーにお伝えするが、担当者（事業者）まで徹底されない、又は理解不足もあるようでした。

・ショートステイの施設について不満を申し出た時に、すぐに次の施設を探していただき、早い対応をしてくださいました。本人にあった所を考えてくださいました。

・説明のミスにより、リハビリで10万円程損しました。すみませんで終り、ふざけている。

・サービス提供者とサービスの内容でトラブルとなった際に、家族の話をよく聞いてもらい、サービス提供者に適格な指示を行ない解決へと向いました。

・サービス提供事業者の仕事内容等、第三者がしっかり把握できないのではと思いますが、そのシステムとかチェックはどうなっているのでしょうか。苦情がこない限り見過ごされて行く様に思いますが（訪問介護の場合）

・デイサービスに通う日をもっと増やしたいと希望して、申し出たら事業所とうまく調整するため努力してくれました。

・体調の変化に応じたサービスのデイ事業者の紹介、家族の事情にも応じて回数案を考えてくださる等。

・今、利用させて頂いているサービス（デイサービス、デイケア、福祉用具レンタル）については十分現在のケアマネジャーが親身になって選んで頂けたものなので特に不満や苦情はありません。その根本的な信頼は、現在の事業者にお世話になる決断をする事が出来た理由でもあるのですが、以前受けていたサービス提供事業者と上手く折り合いがつけられなくなった時、「こちら（利用する）側」に寄り添うかたちで相談（変更の手続きやマインドケア等）に乗ってもらえた事からです。

○問21 次の項目のうち、あなたが「居宅介護支援サービス」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、下記口枠の中にご記入願います。

・ケアマネジャーと言う存在が最初分からなかった。どこまでの仕事内容なのかプランニングを作成してと言っても日程などは利用者が決める事ですし、仲介と言っても何をするのか分かりませんでした。国の福祉とのパイプ役でしょうか。ケアマネジャーが居なかったらデイサービスにも行けないと言うシステムがまだ余り理解出来ません。これからはマイナンバーによるトラブル、特に認知症の人とのパイプ役となれる方のご指導を誰が責任を持って育てられるか、とても重要になってきます。本人の認識が無くなるという事とその人の財産も含む個人の尊重がとても大切に思います。本人が望む事が分からなくなる人へのケアがどこまでされるのか、私自身母を介護しながら何をしたい、やりたい(行動) 何をしてもらいたい(望む希望) 何が嫌・・・やめて欲しい(拒絶) まだ言葉に出せる時は良いのですが、言葉に出来なくなった時、何をどういう風にして頂けるのか人間として扱って頂けるのか。とても大切な問題です。介護士は立派なお仕事です。社会的地位を上げる為の育成をお願いします(給料、職場改善 e t c)

・利用する側は介護保険や制度の事が分かっていないので、詳しく説明してくれて利用者が目指すケアプランや生活を向上させるケアプランを作成してくれるといいと思います。そして何よりケアマネジャーを信頼出来る事が大切だと思います。

・介護支援サービスを受けるにあたって、一番大切と思う事は人と人の関わり方だと思います。内容はその次に大切な事です。個人を尊重し、高齢者を子供扱いにせず、対応して頂ける事を家族として常に願っています。高齢者はとにかく頑固になりがちです。一人の大人として尊重した言葉掛けをお願いしたいと思います。

・サービスの變更など快く対応し、お互いに信頼が持てないとケアマネジャーの意味がない。變更などの手続きを面倒に思うぐらいなら、こういった仕事をやらなければ良いと思う。基本的に利用者本人だけでなく介護してる身内の心情を察し、少なくとも暗い顔で対応してはいけないと思うし、形だけの仕事ではなく、心のこもった仕事を心掛けてほしい。

・ケアプランをいろいろと考えられ提供してもらっていますが、本人が納得しないとサービスを受け入れる事ができない事があります。ただ、いろいろプランを出してもらい、本人を説得していくとサービスを受け入れる事が出来、急にお願いしてもすぐに対処して下さる事がとても良いです。

・ケアマネジャーが急がしすぎて、ゆっくり話す時間がない。

・高齢者は自分の思っていることがうまく相手に伝えることができないので「何がしてほしいですか？」と尋ねるよりも「こんなサービスがありますよ」といろいろと相手のことを思いやってサービスやプランを提案してくれる方が、本人にとってもありがたいと思います。不満や苦情などは必ず出てくるものだと思います。そういった嫌なことをきちんと聞いて対応してくれることが、安心感、信頼感につながります。高齢者は体力がなく、思いもしないケガをすることがよくあります。そのような時に急なサービス変更にすぐに対応することは、居宅介護支援サービス事業者には必要不可欠だと思っています。

・失語症の為、意志の疎通が困難ですが、ケアマネジャーさんが本人と同じ趣味の方でしたので多くの話しかけや、信頼も生まれ、とても良かったと思います。

・事務的でなく、きちんと話し合いが出来る人でないと、事業者との連携がうまくいかないと思うし、こちらも正直に話が出来から。

・介護サービスを初めて利用しているが、介護を受ける本人の精神的な面が家族には部分的にしか解らず、ケアマネジャーの心からの支援が大切だと思った。

・初めて介護保険を利用しましたが、どのような手続きをしたらよいか全くわからなかったですが、ケアマネジャーの方が敏速に対応して下さり、ケアプランや全ての契約が安心して行う事が出来ました。

・個人情報を外部に漏らさない事で、信頼感が生まれると思います。大切な事です。

・看取りのケアプラン、自宅でお願いしたい。この事が一番の願い。受け入れてくれることで決めました。

・「困った時のケアマネさん」と毎日の生活をしていく中で、非常に助けられています。不満・苦情ではなく、何でも相談出来、適切なアドバイス、敏速な対応に頭が下がります。また利用者、家族共にその時に応じた新しい情報提供を（福祉用具等）して下さり、本人の生活の質のレベルアップに繋がり感謝しています。

・ケアマネジャーの信頼感が一番大事に思うのと、個人の意見を良く聞き、自分の利益のない事には否定するというのは感心しません。他の介護保険サービス事業者との十分連携がとれ、利用者に明確に説明して欲しい。1ヶ月一回の計画書持参では、余り納得出来ない（リハビリの内容等）

・同じケアマネジャー、同じヘルパーがずっと続けていきたい。コロコロ変わって欲しくないです。信頼し合って、各々が努力することが大切だと思います。

・介護認定を受けてから一年が経ちますが、本人が自分で何でもできると言って家族はケアマネとは接することなく、居ない時間に来ての話だったので、私たち家族は何の説明もなく振り回されることが多かったように思います。家の中に手摺が急に置かれたりしてびっくりすることが何度もありました。直接ケアマネを代えてほしいと訴えて、家族を交えた話し合いの場が持てるようになりました。新しいケアマネは詳しく介護保険のことなどを聞きました。私は初めてだったのですが、本人も初めて聞きたいと言。ケアマネによって説明が違うことがあるとこちらも戸惑います。本人は自分の主張だけで何でも押し通そうとしますが、今は相談できる人がいて大変助かっています。今の現状を直接相談できる信頼関係はとても大切だと感じています。

・大腿骨骨折の入院でリハビリ病院への転院をすすめられましたが、本人の強い希望で自宅へ帰りたいというのでケアマネの方に相談したところ、在宅介護の手配を迅速にやって頂きました。本人、家族への希望を聞いて下さり、福祉用具の利用も訪問リハビリも大変助かりました。担当の方もとても良い方ばかりで、自宅での介護の心配も日に日になくなっていきました。月に一度みえる時は、十分に話を聞いて下さり、今の本人、家族の希望を一番に考えてもらっています。ケアマネの方の提案は本人の事を思っ下さるので感謝しております。

・年老了私には分からない事ばかりです。そんな時、何事も隠さずお金に困る事まで相談できるケアマネジャーのお世話になっている事に感謝してます。前には勿論安心感、信頼感がどうしても持てないケアマネジャーにもお会いしてます。

・デイケアやデイサービスに付属したケアマネジャーさんが多い。中立だとおっしゃるが、私は独立した事業所の方をお願いして良かった。別のデイケアに変える時言いやすかった。

・十分な制度の利用が出来る事もさることながら、サービスの利用が長期に及ぶ可能性があるため、事業所やケアマネジャーの方との信頼関係が最優先事項であると考えます。

・以前のケアマネは、利用者の症状の進行を気にもせず、ケアプランの変更など、全くアドバイスしてくれず、介護負担が増していたのだが、今のケアマネは積極的にアドバイスしてくれるので、苦勞を軽減してもらっている。

・認知症になってしまった場合でも、個人としての意思や希望がなくなってしまうとは思っていませんので、個人を尊重し希望に沿ったケアプランを作成して頂けることを大切に思っています。ケアプランに合わせてサービス事業者に働きかけて下さると良いと思います。利用者がケアマネジャーに思いを伝えやすくなる為には信頼関係も大切に思っています。

・我が家では老々介護に近い状態です。ですから、本人だけでなく、もう一方の者にも気を使って欲しい。いつ自分の番になるか。

・介護者等家族の状況に応じたプランを提案してくれる。答えもないどうしようもない話にも耳を傾けてもらえて介護者の気持が楽になり、助かる。

・介護を受ける本人にとっても（家族にとっても）介護保険制度について解らない事が多いため、「説明がわかりやすいこと」も大切かと感じます（特に高齢の本人にとって、「ショート」「デイ」などカタカナ表記は解りづらいケースもあるためです）その際、ケアマネジャーさんの（ご説明頂く際の）「表情」からも「安心感」を受けられることも多いです（急なお願いをする時は特に）こういったことも含め、現在お世話になっている事業所様、ケアマネ様には大変満足しております。

・毎月、介護保険料は払っていても具体的な内容については何も分かっていませんでした。我が身が介護家族になった時、夫婦二人の生活で子供達とは離れて暮らして居りますと、他に頼れる所はなく「居宅介護支援サービス」は有難い存在です。事業所（特にケアマネジャーさん）は関わりが多いだけに、自分に合った所（人）に巡り合えたことは幸せな事でした。希望すれば変更も自由で好きに選び直せるとは言うものの、それは簡単に出来るものではありません。これからも気持ちの良いお付き合いを重ねて、お世話になっていきたいと思っております。

・ケアマネジャーに安心、信頼感があると全て任せられると思う。不満や苦情を言っても言い訳が多く、ヘルパーを庇った言い方をして非を認めない事業所がある。（対応が悪い）介護保険以外のサービスは分からないので教えてもらおうと助かる。

・母親が転んで車椅子で生活することになり、今回初めて介護保険等ケアマネジャーにお世話になりました。男3人でいろいろ家事や仕事を送ることはなかなか難しく、いろいろ話を聞いて頂き感謝しています。いろいろなサービス等あることは聞きますが、家々の状況に応じた対応をして頂くことが大切であり、介護される本人、介護する家族も毎年々状況が変わりますので、その都度連絡を取り、連絡をして頂くことが大切かと思えます。

・認知症の者は日々変化して行き、介護する側も叱らずに納得させるのには相当なストレスがかかります。事業所を利用することで、介護側の日常生活もある程度確保でき、事業所の方々と一緒になって対応することで、本人にも安心感が出来、落ち着いて生活出来ます。本人が落ち着いた生活が出来ることにより、介護側のストレスも軽減します。その間を取り持って下さるケアマネジャーの役割は本当に大切でありがたいと思っております。