

○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？

・ 便利屋ではないので（して欲しい事に対応出来ない）とのこと。範囲が狭いサービス！無理しても自力で挑戦するように、リハビリ中です。それプラスサービス。

・ 例えばデイサービス時の胃瘻からの投薬について、訪問看護師さんと事業所の看護師とを調整してもらって、現在デイサービス時にも投薬してもらっています。

・ 本人がデイサービスに行きたくないと言い出してケアマネさんに連絡をしたら、デイサービスに「午前だけでも」と行く様に努力してくれた。

・ 家族が介護で腰などを痛めた時、親身になってヘルパーの応援配置などを迅速に対応し、そのお陰で4ヵ月で完治し、その後も常に健康状態に心配して頂いている。

・ ヘルパーの支援について不満があった時に話を聞いてくれて、ヘルパーの訪問の時に来てくれたり、こうしていこうと提案してくれた。

・ 車いすの調整や不具合はすぐ連絡して対応してくれる。助かる。

・ デイサービスの送迎時間がバラバラ（利用日によって違っていた）で、母が戸惑っていたので、合わせてもらう様調整してくれました。

・ サービスに電話等の連絡はするが調整、解決、事後のフォロー・ケアは無いといえる。どうなるのか、どうなったのか何事も連絡らしい連絡が無く、催促をこちらからすれば何かしら返事があるが遅い。

・ 入浴時の洗髪や昼食の事を相談には乗ってくれますが、現実にはこちらの要望が叶わない感じを受けてます。

・ こちらが気が付かない所も見逃さず、色々と説明や利用可能範囲をプランで示し、我々の生活のスケジュールに合わせて計画して下さい助かっております。

・ 利用者本人と施設の職員さんとの言葉の行き違いや、処置の不満を本人が理解できる様、ケアマネジャーさんが説明して下さい、本人もデイを続ける気になった。

・ 認知症の為、顔なじみの利用者さんとなるべく一緒になるように利用日を合わせてもらいました。現在はその方が見えなくなり、一緒ではありませんが助かりました。

・ デイサービスの場所を変更する時、数カ所お試しを紹介してもらい、本人の納得する所に決める事ができた。

・ 希望を言うと、あれこれ情報をくれて紹介してくれます（デイサービスやベッド、介護保険適用の工事等も処理してくれたり手配してくれました）

・日時の変更及びデイサービスを多くする事の方法など、とても分かりやすい言葉で説明がありました。

・訪問介護のヘルパーさんが若い方で、母から入浴時等の扱いで不満があった時に、事業所に話してヘルパーさんを変更して下さった。デイサービスの内容（運動の程度など）で不満があった時に、より適切などころへの変更をして下さった。

・デイサービスを利用しているのですが、介護している人間が疲れてきて、ショートステイも利用した方がよいと勧めて下さいました。ショートステイを1泊しかしなかったの、本人は余計訳がわからなくなって混乱してしまい、今度1週間くらい他の事業所でやってみましょうと言って下さいました。

・不満はありません。認知症の者は、感情のケアが大切なので、幼児の様に何かでごまかす事は難しいです。ケアマネさんの対応がとても心強く助けられています。

・過去の事で具体的には覚えていないのですが、ちょっと気になった事など口にするとうすぐに対応して頂け、色々な面で頼りにしています。

・業者の選択が出来ない。関係業者を強く押し進める。

・デイケアの曜日によって席が違うので不満を伝えたら、きちんと先方に伝えて下さった。

・住宅改修の際、業者を複数紹介して欲しかったが一社しか紹介してくれなかった。あまり意欲がないような印象だったので、自分で情報収集した。初めて事業所に電話した際、いきなり本人の個人情報を探ねて来た。決めてもないのに電話で詳細な個人情報を伝えるのはどうかと言うと「何故言えないのか」と返された。

・本人がデイサービスに行きたがらなくなった時、ケアマネジャーの配慮で訪問看護に切り替えて下さった。又、本人の体調や家族の都合で、サービス予定日当日に変更願いを申し出る事がありますが、ケアマネジャーのご了解のもとで、サービス提供者も臨機応変に対応して下さいます。

・健康状態に応じて福祉用具の組み替え等の配慮。主治医からの投薬変更にあたり、飲ませ方とかの相談においてアドバイスを頂いた。

・介護タクシーの時間の変更、昼食時の内容など、解決する為に努力をして下さいました。病気（風邪など）の時のアドバイスもきちっとして下さいました。

・例えば、始め母は何でも進んでお手伝いをしていて、施設の人にも認知症予防の為やらせていたが、だんだん本人が嫌になって「働かされる」などと言い出したので、それを言うとうすぐ対応してくれた。全て細かく対応して頂けて感謝している。

・まだ準備段階で相談にのってもらっています。希望を聞いて、良い方向へ導いて頂

いています。

- ・ケアマネジャー・ヘルパー・会社ごとの立場、考えによりケアの差が大きく、充分かつ完全なケアが行われていない場合がある。ケアマネジャーに交代してもらった。

- ・介護者の所用（葬儀など）にも配慮して頂き必要に（急な申出に）応じショートステイを組み合わせて頂きました。本当に本人はもとより介護者も助かりました。

- ・本人が甘えてリハビリを少なくしてしまい、歩行が以前に比べフラつく様になってきた為、ケアマネさんに相談してリハビリをしっかりやって欲しい旨伝えたところ、施設の方としっかりやる様本人に促してくれたところ。

- ・車椅子を使う事に引け目を感じていたのですが、本人の病気・体調を知っているケアマネジャーが上手くとりはかってくれました（一見普通のように見えますが、体が揺れていたりして足許が常におぼつかない。職員も分かりづらかった様です）

- ・ケアマネジャーは家庭訪問ばかりでなく、利用現場に時々来て見守ってくれます。

- ・通っているデイで嫌な事があった時、素早く他のデイサービスを探してもらえ、スムーズに通う事が出来て良かった。家族はどうしても本人の思い違い、我慢して行くように、など言ってしまうが、ケアマネは嫌なら他の所をすぐ探すと言ってくれ、ほっとした。

- ・家族の気持ちを第一に考えて、新たな介護施設の情報を調べて、他社に移動したい時の手続きも早くてありがたいです。

- ・状態を見て、訪問介護士、主治医と連絡を密に取ってくれる。

- ・デイサービスで入浴をするよう本人に言ってみたが、家族では嫌がられるので相談したが、なかなかうまく行かずそのままです。

- ・酸素呼吸器の配置場所等、業者と連絡を取り相談に乗ってくれました。本人の気持ち良く過ごせる空間を、優先に考えてくれていると思います。

- ・デイに直接私達の思いを伝えると、何か嫌がらせ等されると思って黙っていた事を、ケアマネジャーさんが上手に中に入れてくれた。

- ・障害福祉サービスへの理解がやすい（障害者サービスとの関連の理解が全くない）

- ・デイサービスの職員で、利用者本人に不適切な発言をする方がいらした度、御相談を申し上げた所、すぐに対処して下さり解決致しました。有り難く存じております

- ・前の訪問介護事業所のヘルパーさん数名が急に辞められた時、十分なサービスが受けられなくなりそうだったが、新しい所を探してくれてスムーズに移行できた。

・とにかくよく動いて下さるケアマネさんだったので、とても助かっています。入院したと連絡したらその日か翌日のうちに病院へ行ってくださったそうで、あとで病院の職員さんに聞いて驚きました。友達といろいろ話していたら「貴女のところのケアマネさんはすごい」と驚かれました。別の人と話していたときも、「そんなにやってくれる人、めったに居ないよ。ふつうはそんなに動いてくれないはず」と言われました。さらに別の友達に父親が要介護になったと言ったらその途端に「ケアマネさん嫌だったら我慢しちゃダメだよ」と言われて呆気にとられました。最初にお願ひしたケアマネさんでこんな優秀な方にめぐり合うことができ私達はすごく運が良かったと感謝しています。父とのやりとりを見ていると、父が横柄な態度に出ることがあつて、ひやひやすることもあります。それでも決して嫌そうな素振りを見せず、忍耐強く接して下さるので、本当に助かっています。そのせいか最近は何かの予定が入るとケアマネさんはいらっしゃらない用事の時でも「それじゃあ、ケアマネさんも来るの？」と父の方からケアマネさんに会えるのを楽しみにしているような発言も出るようになりました。こんなケアマネさんに当たってすごく感謝しています。

○問21 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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

- ・長期間お世話になっておりますが、素人にとっては介護保険制度、難解です。何より信頼のおけるケアマネジャー様が頼りです。末永いサポートを願っております。
- ・ケアマネジャーの人格と信用、現在は実直な方だと思う。
- ・個人を尊重し病気、ケガ等のプランを作成し、個人情報を守り、不満、苦痛を聞き、個人の気持ちを安らかにして、少しでも安心出来る生活状態を引き出してくれることを望みます。
- ・夫は性格が人を中々信用しない所がありますが、一度気に入りますと全幅の信頼を寄せる性格で、現在ケアマネジャーに満足しております。
- ・サービスを受ける時に状態や本人・家族にとって妥当、希望する、納得するサービスを受ける事は大切だから。
- ・知識、経験豊富で独りよがりではなく、行動力が強いことと同時に、性格的には温和人達の集まりが必要だと思います。
- ・我が家は皆仕事を持っているので、ショートステイやデイサービスが希望通り使用できないと困ってしまう。認知症の老人を在宅で看取る為には、介護者の生活が成り立ってなければならないと思う。相談や事業所などとの連絡を密にして頂くことでとても助かるから。
- ・本人に合う様なケアをよく話して、こうして欲しいとこうなるようにとの事を、ケアマネジャーとよく話し合っていく事が大事だと思います。気軽に話し合う事。
- ・介護について専門的な知識を持った方々の適切な判断、助言の元、少しでも快適に生活できればと思う。
- ・能力も大切ですが、その方の人柄や誠意がとても重要だと思います。
- ・個人の事情は他人にあまり知られたくない。病状は各々違いがあるので細かい事迄とは云わないが、内容を良く把握してほしい。それに合った情報を知りたい(家族としては)
- ・専門家として多くの情報を持っていて、本人の状態に合わせて様々な提案をしてもらえる事が大切だと思います。
- ・介護について知識のない状態で急に介護が必要となり、信頼できるケアマネジャーさんに担当して頂けたことで、安心して生活を送れることができています。その為に、ケアマネジャーさんの知識やネットワーク、フットワークの軽さが必要だと思います。

す。

- ・困った時にすぐに対応、聞いてくれる事が一番大事だと思います。頼りになる事です。

- ・元気で健康に生活していた頃には全く気付く事の無いケアは、私達にとりまして有り難い存在で、専門的知識を始め、この先に起こるかもしれない体調の対処方法の予備として、話を聞かせて頂き、素早く対応するスピーディーさは、我々をとっても安心的にさせて下さいます。とても頼りにしております。今後も色々と教えて頂き、皆様の力をお借りして生活していく事が嬉しく思います。

- ・個人の尊重が最も大切な事だと思います。費用等の負担もあつたりはしますが、まずは本人が毎日充実した楽しい日常生活を送れる事が大切。それには、ケアマネジャーの適正なプランが最も大切な事だと思っております。それが信頼感にもつながる事だと思います。

- ・介護サービスを利用して現在3人目のケアマネジャーさんですが、きめ細やかに私達家族の声を聞いてもらえます。本人もケアマネジャーさんの顔は分かるようで、来ていただくと穏やかになります。この春から母の容態が変化して、ケアマネジャーさんには素早く対応していただき助かりました。

- ・デイや家族も含め、本人の周りにあるものの全てを考慮し、バランスを取って本人の意見を尊重してくれる偏らないサービスが大切だと思います。

- ・苦情など素早く対応して頂くと不安なく毎日を過ごすことができる。他の事業所と連携がとれていると介護する側、される側両者が安心して生活できる。急なサービス変更に対応して頂くとストレスが溜まらない。ケアマネジャーに信頼感があると穏やかに毎日を過ごせる。

- ・病気になり不安な時に色々な事に熟知した担当者が適切に対応していただく事は、とても安心感があり有難い。知りたい事、相談したい事にすばやく回答いただけるので満足しています。

- ・介護を受けている人は勿論ですが、介護を急に余儀なくされる家族にとって、ケアマネジャーさんは本当に頼りになる存在であるばかりでなく、ストレスを和らげてくれる存在でもある。頼れる人と出会えるかは、大切であると思います。

- ・本人の希望に沿ってケアプランを立ててもらおう事で、より生活がしやすくなって良い環境になっていくと思いますし、ケアマネジャーの対応によって利用者本人の考えも変わると考えているので。

- ・年齢から考えて、突発的な病気、ケガ、体調変化等、何が起こるか分からないので、その都度迅速な対応をして、常に私達のことを考えた計画をして下さったので、信頼できます。他事業所との連携も素早く、どの事業所も良くして頂いてます。

・介護保険の大まかな内容は分かっているけど、細かい費用の計算・利用の限度の事など分からない事は多いので、信頼出来るケアマネジャー・サービス業者さんをお願いするのが一番の安心です。母が家で安心して過ごせるようにしてあげる事が一番大事です。介護保険・福祉の補助の事など言われた事をするだけで、こちらからアプローチするほど内容が分かりやすく申請できたりしない事は不便だと感じています。

・高齢者の病気や精神状態（認知症を含む）に理解があり、介護に関する知識や経験の豊富な人が望ましいと思います。介護の悩みや疑問にまずは聞いてみようと思わせる人、信頼関係が大切です

・私は突然の病気にて、介護支援を受ける事になりました。ケアプランの事など無知でした。ケアマネの説明がなければと思うと、助かりました。今後の事も宜しく御指導賜りますよう御願います。

・事業所もケアマネジャーさんも、どちらも何より信頼できてお任せできるという事が一番だと思います。事業所の職員の方々は、皆様明るく親切でとても満足して有難く思っています。

・介護スタッフやケアマネジャーが事務的にならない事が、相互信頼に繋がると思っています、結果的に被介護者が積極的にデイサービスに行く事が出来ると思います。

・来訪時に家人ときちんと挨拶を交わし、利用者の顔を見て笑顔で声をかけて下さる。これがまず一番大事だと思います。

・利用者個人個人の希望をよく聞いて対応する事が、介護サービスで一番大切に思います。認知症利用者の個人の人格を尊重する事が、ケアマネジャーの人格にも繋がるので、ケアマネジャーの人的向上（教育）が必要だと思います。支援してやっているとか、させてあげてるとかなどの言動が、利用者の感情に伝わるので特に注意して頂きたい。

このケアマネジャーさんに相談すれば大丈夫、という安心感が一番大事で、家でケアしている私のストレスも少なく済むと思います。ちょっと困った事や、些細な不満にも答えて頂ける事でとても助かり、家で見ていく事に繋がっていると思います。人として信頼できるかどうかは私にとっては一番大事な事です。

・介護保険制度に詳しいだけでなく、本人、家族の意見など良く聞いて、生かしてくれる事が大事だと思います。

・初めて我が家へ来て下さった頃から笑顔でとても優しい方で、感じの良い方で安心して話せる人で、今でも少しも変わらぬ笑顔で安心して話せる方で喜んでます。私は利用者です。90歳過ぎて100歳に近くなりました。ありがとうございます。

・ケアマネジャーは私の人付き合いが下手でやや寡黙な性格を察知し、医師と相談の上居宅サービスのいくつかを教えてくださいました。

・時間の遅い時でも電話をすぐ取ってくれ、相談事を聞いてくれ助かってます。ありがとうございます。

・利用する側は素人ですから、ケアマネさんが知識豊富で色々アドバイス等あれば助かります。

・近くで通える事は、家族が何かあった時すぐに対応出来る。本人の負担も少ない。ケアマネジャーさんも、親切でとても良くして頂いています。わからない事が多いので、丁寧に説明してくれる。

・利用者はもちろんの事、介護する家族の事も考えてくれる事。

・病院の紹介でしたが、事業所と介護サービス事業者との連携が良く取れているので、すぐ対応して下さるので心強いです。デイサービスに行くように励まして下さるケアマネさんに感謝しています。人と話すのが苦手なので、皆様と仲良くできるのか心配していましたが、近頃では歩く練習の為でしょうか、喜んで行くように見えます。

・今回看取りのケアプランを作成して頂きました。家族のみで介護する事は困難だとつくづく思いました。家族の世話、仕事、寝たきりの介護、もう途方にくれて行かなくてはと不安でいっぱいです。そんな中介護保険の制度を利用し、訪看、ヘルパーさんを利用しながら、費用負担と私（介護人）の負担を考えて、サービスのプランを立てて下さいました。安心感、信頼感がある事だと思います。

・ケアマネジャーが半年ぐらいで変わってしまうので、事務的に終わってしまって信頼感をもてない。

・父が住宅型介護付老人ホームに入居しているのですが、忙しいらしく、あまり父本人の様子を見に行ってくれていない様に思う。認知症が少し有り、自宅に帰りたい、お金を渡してほしいと無理難題を言う様になっています。本人にたまに会い、様子を見、第三者の立場から本人と関わりを持ってほしいです。

・独居の認知症利用者なので色々な困り事が出てきますが、それに対応出来るよう種々のアドバイスをいただきました。その話の中で、ケアマネジャーさんの人柄に安心感と信頼感を覚えました。相談のし易さは必須です。

・在宅介護においての一番の支えと理解者はケアマネさんであり、訪看さん、そして主治医なので、その方達と信頼関係ができていることが一番重要と思われれます。

・以前父が利用していたケアマネさんは、勝手に役所からの書類を自宅ではなく、デイサービスの場所（ケアマネさんのいる所）に届く様に変更されていたから。信頼出来なくなりました。

・今後変化していくであろう体調など、安心感が本人も家族も得たいと思う。その中で、今のケアマネジャーがとても安心出来、本人及び家族に寄り添ってくれる事が大



切だと考えています。

・担当のケアマネジャーさん、関わるサービス事業所の方が、個人情報を外へ漏らさないからこそ信頼できるのだと思います。それを前提にして、豊富なサービスの知識の中から希望に合ったケアプランを作成していただければ、安心してお願いすることができます。

・本人のプライドが高いので、個人を尊重してケアプランを作成して欲しい。個人情報も家族情報も、外に洩らさないで欲しい。

・本人が喜んで行ってくれる事。費用負担を考慮し色々プランを立てて下さる事。ケアマネジャーさんの言う事はよく聞いてくれる。

・利用者、家族が望む生活の実現のために、様々な介護サービスを組み合わせることで、必要とあらば調整してくれること。

・介護は不安やイライラが常にあるので、その思いにも寄り添って、専門的に早く対応してもらう事が大切だと思う。

・人としての関わり合いの為、人間性が大切であると思う。誰でも資格者なら良い訳ではなく知識も必要だが、適切な判断アドバイスが必要であり有難いと思う。

・利用者の事を良く知り、とりまく環境や家族の状況を理解して、より良いプランを考えてくれる。介護の知識やサービスの内容よりも、ケアマネジャーの人柄と寄り添ってくれてるという気持ちが安心感を与えてくれる。機械的な作業よりも、心のこもった対応が必要だと思います。

・少々認知があってもプライド、希望があります。その点を分かってプランを作成して頂き、対応して頂けると嬉しいです。今現在ケアマネジャーさんには大変良くして頂いています。別居ですが時々生活など連絡して頂いていますし、人柄もとても良い方で話し易く感謝しています。

・認知症を理解し本人に合ったケアプランを考えてもらう事が、本人、家族にとって大切で、介護者家族が打ち解けて話せるケアマネさんであれば、本人も家族も安心して生活する事が出来ると思うからです。

・色々なサービスを受けるにしても、本人の意思が大切です。無理に押し付けると逆効果になります。何かあっても医師、ケアマネジャー他、連携が取れているので安心してしています。

・介護をする側とされる側が毎日気持ち良く過ごせるように話をよく聞き、計画を立ててもらえると良いと思います。

・今は、父も母もそれなりに（年相応に）元気ですが、父の認知症が進行した場合とか、寝たきりになった時の看取りとか不安に思うことはたくさんあります。選択項目

の5つをふまえたうえで、現状でのケアマネさんとかの対応は充分良くしていただいていると思います。

- ・ 介護保険だけでなく、その他のサービスも良く知っていて、適正なサービスを作成して下さるようお願いします。

- ・ 個人個人で病気の症状や進行が違うので、ケアマネには十分な知識が必要だと思います。

- ・ 高齢者なので急な体調変化や気分の変化もあるので、急なサービス変更に気持ち良く対応してもらえるとホッとします。

- ・ 私自身の病気を十分理解して頂いた上で、適切なケアプランを作成して頂いている。又、個人の間尊重とプライバシーの厳守があってこそ安心感や信頼感が生まれるものと思います。この点につきましては満足しています。家族ともども感謝しています。ありがとうございます。