

## 〈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？

・以前は、胃ろうにての食事だけだったが、口からの食事もさせたいとの希望を出した際、嚥下の訓練、口腔ケア等のサービスを取り入れてくれ、少しずつではあるが、口から食事を出来る様になった。

・こちらが困って聞くまでは教えてくれません。また聞いても、内容が複雑で聞いただけでは頭に入りません。自分が病気ですので、判断が鈍っていますから。

・デイサービスの不満を聞いてくれ、曜日を変えて頂きました。

・訪問リハビリの方の言葉づかいが気になるので、相談した結果他の方へ変わった。

・事業所との間に入ってきちんと話してくれる。

・福祉用具の修理等、すばやく連絡してくれた。

・何事も真剣に聞いてくれ対処してくれる。

・デイサービスが本人に合わなかった時（家族にかわって）断って頂けた。新しいデイサービスへの移行手続きを行ってくれて助かりました。

・デイサービス一日利用時、朝起きれず休みがちだったことに対して、午後からの半日デイサービスを紹介して頂き、今は休まず通えるようになった。

・一つの事柄があった時、総てのお世話になっている所、人に連絡を密にして下さるので、大変心強く感じています。

・休みの連絡、訪問介護の内容の問い合わせなど率先して対応してくれる。

・以前利用しているサービス側より、母親を見られないと言われた事があり、事業者を変ったのですが、ケアマネの方は事業者側よりで、家族側の当人には、白い目で見るといった、ありえない対応をされた事があり、悲しい思いをしました。

・デイサービスの事業所への不満や訪問看護の時間調整など対応は早いです。

- ・要介護が進んだ時、次のステップの相談に親切に対応して下さいます。
- ・本人がショートステイ先に不満がある時、すみやかに別のショートステイ先を捜してくれる。ヘルパーさんが都度、変わる事業者であったため、違う事業所を紹介してくれる。
- ・困った時はケアマネジャーさんに連絡をとれば、即、対応してくれ、精神的に大きな支えになってくれております。本人はもとより、私の話し相手にもなってくれ、何でも話せる大切な方です。
- ・高齢者なるが故に余程具体的にきめ細やかな説明がして貰えないと本当の理解が出来ない。まあまあ位で納得をしてる。
- ・ショートステイを利用した時、湿疹や水疱ができた時、責任者に連絡をとり対処してくれた。
- ・不満や苦情ではありませんが、不安や心配なことをお話すると、それを伝えてうまくいくように考えてくださいます。ケアマネさんの方から、いつも細やかに気使って下さるので、言いにくいこともお話しやすく助かっています。
- ・ヘルパーに不満がある時、ケアマネジャーはサービス責任者と連絡を取り、ヘルパーの交替をしてくれる。利用の変更の対応の受け止め方が柔軟で話し易い。
- ・事業所所属のケアマネのため、他の事業所施設等の情報が少ないような気がする。
- ・耳が遠くなった本人に耳元に近寄って笑顔で会話をして下さるので喜んでいきます。
- ・ケアマネジャーとサービス提供事業者とどのように調整されたか利用者に報告が無い。

**○問17 ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の負担は軽減されましたか？**

- ・母が希望している生活が安心して成りたっているのだからこれからも助けてもらえるようお願いしたい。家族としてとても助かっています。
- ・記憶障害が進行し、その上突発的に家族に思いもよらぬ言葉を口に出して、悲惨な

状況に落としきれたりした時も、ケアマネジャーの参考になる話から、ストレス解消が出来て、少し立ち直ったので、介護する者としては、大変有りがたい存在だと常々感じています。

○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。

・月1回の自宅への訪問の際、本人と丁寧な言葉使いで会話して下さり、親身になって相談にのって下さるので話しやすい。安心感が持てます。

・在宅介護をする家族にとって、自分だけで背負っているのではない、頼れるところ、信頼感、安心感が持てることが一番ありがたいです。

・本人を納得させるのに苦労しましたが、ケアマネジャーと共に時間をかけようやく週一回の散歩に漕ぎ着けました。次は週一回のデイサービスを願っています。

・介護保険を利用するに当たり、介護者は知識が不足する為、丁寧に分かり易く説明して頂けると助かります。介護用品や通所、デイケアなど色々な所と素早く対応して頂いており、困った点などすぐ対応して頂いています。人と人の繋がりのおかげ、母が安心して来て頂いている所も大切な所だと思います。

・家族間であると意見等感情が入ってしまい、ぶつかる事が多々あります。第三者である方が信頼できる方だと、精神的にとっても助かります。

・人対人の関係なので、ケアマネさんもその思いを大切に頂きたく、現実にとっても親切、丁寧な対応をして下さいます。制度、お金のことはそれができていれば、おのずとついてくるものです。満足しています。ありがとうございます。

・家族のケアをしていると自分では分からないうちに気が病んでいる場合が多い内、苦情を聞いてもらえ、対応してもらえれば、気持ちが軽くなった体験があるので、事業所のやさしい対応は、本当にありがたいです。

・ケアマネジャーさんの真摯な支えなくしては、介護の維持が困難です。私はお姑さんを介護する嫁の立場ですが、本人の長女が介護は放棄して面倒は見ないのに、デイサービスを批判する等口出しはするということ精神的に追い詰められた状況に置かれました。サービス担当者会議でケアマネジャーさんが義姉にデイサービスの必要性を専門的見地から説明、説得して下さったお陰で今日まで介護が続けられました。この

介護の危機を救って、希望を与えてくださったのはケアマネジャーさんの介護の技量でした。家族間の難しい人間関係に毅然とした態度で割って入って、介護する側を支えてくれる、このようなケアマネジャーさんに出会えたことは本当に幸運でした。私は自分の体験としてサービス担当者会議こそが居宅介護維持の決め手となる、とても大切に重要なシステムだと思いました。

・サービスを利用させて頂く側から望む事は何か変わった事がありましたか？困っている事はありませんか？強くご希望される事はなんですか？と聞いて頂くだけで充分です。

・介護を受けながら少しでも快適に暮らすには、どんな方法、手段があるか知っているかどうか、そして、どれを選ぶかでその満足度は大きく変わると思います。受ける側は素人で、知識も情報源すらも持ち合わせていませんから、どんな生活になろうかはケアマネさんの知識にゆだねられていると言えます。ゆだねることのできる知識と人柄、行動力が、介護受ける本人、家族の人生を左右するほど大切だと思います。信頼感は知識や人柄から得られます。

・いろいろなサービスのあることを知りました。本人がとにかく喜んでサービスを受けていることが家族としては安心です。

・わからない事だらけの内容をきちんと説明してくれる事は、大切だと思います。

・「居宅介護支援サービス」自体についての不十分な理解から、介護者の負担が軽減されることを知らないということもあり、その時々に見あった対応を知りたいし、ケアマネジャーもその事に精通していると思えることが、本人、家族の安心につながると思います。

・介護利用者はほとんどが素人であり、特に公的制度は度々改訂（改正？）されており、その都度、役所に振り回されるのは利用者の精神的負担が大きくなりやすい。従って、それらを代わって代行や説明してもらう事が利用者本人の安心に繋がると思います。

・介護保険の事だけでなく、病気の事や仕事の事をいろいろとアドバイスをしてくれたので、非常に心強かった。たくさん書類をもらったが、よくわからなかったので、ケアマネさんに聞いたら、とてもわかりやすく説明してくれた。

・介護保険制度がよくわかりません。介護サービスを受ける事で家族の生活状況を知られてしまう事が精神的に不安ですが、マネジャーさんが良い方で信頼でき安心していきます。

・介護保険は難しい。聞いてもすぐ忘れる。信用できるケアマネに頼みたい。

・持病があり、入退院を繰り返しているので、急なサービスの変更にすぐ対応してもらえるとすごく助かります。また、家での介護の負担、介護する側への配慮などケアマネさんの対応一つで随分変わると思います。デイケア、ショートステイなどの使い方などをとってみても、介護側の負担がものすごく少なくなります。今、家族が介護への希望が持てて、介護される本人も、充実していると思います。

・突然歩行が出来なくなった時に素速く、車イスなどの対応してくれ、とても助かりました。歩行器なども、どの様な物があり、その家や本人に合ったものを紹介してくれたこと。何もわからないので適切なアドバイスは、とてもありがたかったです。

・家族が介護というものの自体がよく分らずどこまで手を出して良いか本人のやる気をどうしたら持たせることが出来るのかいろいろ相談したり教えて頂けることがとても助かります。

・患者の家族として、ケアマネジャー、事業所は精神的な支えになることを第一に考えてほしい。知らないことは知らないと率直に答える事、わかったふりをして間違ったことは言わない。

・私共は、サービスを受けるという立場で（して頂くという）遠慮がちになってしまいます。ケアマネジャーの方が積極的に働きかけて下さると助かりますが・・・でも、このアンケートで、いろんな窓口のあることもわかりました。これからは、こちらから利用する様に努めます。

・人柄や愛情を持って接する人。相手が人間であるので人格の尊重が大切。

・突然介護支援を受ける事になり、何がなんだかわからずとまどってしまったが、ケアマネジャーがテキパキと動いてくれ本当に助かりました。経済的不安がないよう最初の介護用品のリース（ベットなど）にもたちあつて助言をして下さったり、月にかかる費用などわかりやすく説明してくれて安心しました。

・過去2名のケアマネジャーはミスもよくあり、対応も遅く、介護者（私）の最大のストレスでしたが、現ケアマネジャーは、同じ目線で考えて下さるし、多くの情報で支えて下さるので、とても救われています。担当ケアマネジャーにより、これだけ負担に違いがあるとは思いませんでした。身内以上に頼りがいを感じることもあり、信頼しています。介護者が孤立しない為にとっても大切な事だと思っています。

・希望している生活を支援して頂きました。いろいろな申請の代行してくれました。急なサービス変更に対応してくれます。

・どのようなサービスが受けられるのか、どこまでやって頂けるのか、もっと細かく教えてほしい。介護保険制度やその他の制度は、私達は全く知識がないので、教えて頂かなければ何も使えない。質問しても答えられないようでは相談はできない。

・要介護者やその家族にとって、時間的余裕や本人自身で出来ない事が多い為、申請の代行は有難い事だと思う。

・家庭の事情がよくわかってしまうので個人情報には外に絶対もらさないことは大切だと思います。地域の医者などの情報などよく知っているケアマネジャーさんだと助かります。事業所を選ぶのは知り合いとかで選びましたが、ケアマネジャーさんもいろんな人によって変わっていくと利用する側も比較できてよいと思う。

・高齢者で、サービスを受けて親切にして頂く事は、ありがたいですが、自立が少しでも出来る様に、支援してほしいと思います。優しいだけでは、いけないと思います。家族にとって負担が増すだけです。

・居宅介護で同居の家族が理解出来ない事が多く、色々なサービス等など分かり易く適正な対応して頂ける事がケアマネジャーとの信頼、安心感を持つ事が出来、家族も精神的にゆとりを持つ事が出来、連絡も適切に出来あうのではないかと思います。ケアマネジャーさんと信頼感の持てなかった時の変更をして頂く時にすごく心負担を感じます。

・介護をしている上で色々と考えて取り組んでいますが、不安や疲労なども有りそんな時相談にのって頂くだけで、とても気持ちが楽になります。有難うございます。

・上から物を言わない。（認知があるからわからない、耳が悪いから聞こえないとか自分勝手な判断で物事を進める方が数年前にいました）

・年金生活だと一ヶ月の利用料と利用者に必要なサービスとのバランスを考えてくれる事と、介護保険制度が変わった時に、利用者と家族に改定の詳しい説明をしてくれると助かります。改定された情報を素早く分かるのはケアマネジャーだと思いますので。また、利用者と事業所との間に入って素早く調整して下さるのは助かります。

・いろいろな情報の提供、他との連携、個人情報の問題等は、事業所では当たり前なことだと思います。各個人、各家庭の事情を考えたサービスの提案を望みます。