

<居宅介護支援>

○問13 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど不満や苦情の解決をするための努力をしていますか？

- ・不満や苦情ではなく疑問に思う事にすぐに対応して下さいます。
- ・ショートステイでは苦情を聞き入れて、改善して下さった。ショートステイで寝るだけでは、本人が楽しむ事が出来ないなので、何か手先なり、脳の活性化をして欲しいと申し出たら、合唱やドリルをする事をして下さるようになった。キャンセル待ちを調整して下さった。
- ・デイサービスの現場に行ってサービスの様子を見学して下さり、伝えて下さいました。
- ・サービスを利用する一人一人に色々な事情や症状があると思うので、それぞれに対応できるスキルが大切だと思います。またそれと同様に心情等も汲んでもらえると安心です。
- ・色々な相談に乗ってくれて大変助かってます。老人2人なので何かと分からない事が多々ありますが、本当に助かってます。ありがたいの一言です。
- ・デイサービスで入浴の際、機械の不具合で水温が上がらず水風呂へ浸ってしまった事があった。その際も、しっかり抗議して下さり、対処してくれた。
- ・2、3ヶ所リハビリの体験に行きましたが、気が進まないようなのでやめました。そしたら訪問のリハビリサービスを提案してくれたので、それ以来、毎週来てもらっています。
- ・ショートステイ（2泊3日）から戻ると、少しボンヤリして体力も衰えているように思えたので運動を取り入れて欲しいと希望したところ、すぐに対応して頂いた。
- ・83歳の母との同居です。1人娘のこともあって家族への負担や責任の重圧に悩んでいた時、ショートステイの依頼をケアマネジャーの方も「ご家族の負担のないように」って言っていただいて精神的に軽減された気がいたしました。身体的だけでなく、介護する家族の心のケアもして頂けると楽になれる方が大勢いらっしゃると思います。
- ・今年、入退院した後など、適切にショートステイを探して下さったり、ショートか

らデイに戻る時も調整をして下さり、大変助かりました。

- ・ ケアマネジャーとの日常の話し合いが殆んどない。

- ・ デイサービスで職員の方の対応が悪かった時に、話し合いをしてくださいました。直接言いにくいことも多いので代弁して頂き助かりました。

- ・ サービス提供事業者と話して下さっている様ですが、その内容が伝えられない。聞いてもきちんと説明（やり取りの内容）をしてもらえない。

- ・ 要介護認定の引き上げ（再認定）について親身になって話をきいてくれた。デイサービス利用回数を増やす時に料金説明を詳しくしてくれる。

- ・ サービスの追加を申し出ると、その場で相手に交渉してくれる。

- ・ 病院に行く時にデイサービスの利用日に早退する時に、きちんと連絡して下さいます。

- ・ 電動車椅子、ベッド等の福祉用具や、利用日のスケジュール等、よく調整してくれます。

- ・ デイサービスで行っている脳トレの内容が難しいように思うと相談したところ、デイサービスの責任者の方にその旨を伝え、本人の状況や自分の考え（デイサービス）を聞き、すぐに連絡をして下さいました。

- ・ デイケアセンターの閉鎖につき、新しいセンターの紹介等、親切に動いて頂いてます。

- ・ 年齢が高いので、良く努力をして下さいますので助かります。

- ・ 苦情を申し出た事はないが、分からない事を心優しく教えて下さいます。

- ・ デイサービスのヘルパーとの連絡やケアマネとの情報交換をしていただき認定の変更やら経済面の対応も気配して下さいます。

- ・ ずっと自宅からデイサービスに通っていたのですが、老人ホームに入居した為、今まで同様同じデイサービスに通えるのか心配でした。しかしケアマネさんが素早く手配して下さいまして、今までより遠くなりましたが気持ち良くお迎えにも来て下さって、現在も楽しく同じデイサービスに通っております。

- ・ヘルパーのサービスで食事の献立に不満があった時、双方に提案してくれた。
- ・利用者がデイサービスの人と合わなくなったり、家族に対し苦情らしき言葉を受けた時すぐに利用しやすい別の所を紹介してくれたり在宅になった時も本人が一番すこやかに居られるように最善をつくしてくれた。
- ・デイサービスの1ヶ所スタッフの身だしなみ、日常のケアプランに対しての取り組みがゆるい。慰安旅行などの連絡事項の不徹底。
- ・前任者のケアマネジャーさんはあまりこちらの話聞いてくれる事がなかった。
- ・最初ケアマネジャーさんとの考え方の違いが多くみられたので違う人に変えてもらいました。その方とは認知症専門のデイサービスを紹介してもらったり、介護の仕方を教えてもらいました。
- ・デイサービス利用を毎週から隔週に変更を申し出た時、親切にして下さいました。
- ・ケアマネジャーは就任が浅いので、今後を期待しております。
- ・介護のやり方を変えざる得ない状況になった時、デイサービスの施設に相談したり、サービス事業者の方に連絡して頂いたり、改善に向けての努力をして頂いている。

○問21 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。

- ・最初、区役所で説明を受け、自分で事業所を選んで申請したり時間的に大変でした。今は、ケアマネジャーさんに相談でき、安心、信頼でき、申請の代行もして頂けるので本当に有難いです。
- ・デイサービスの事業所について、サービス内容だけに限らず、事業所までのアプローチ、トイレの状況等についての情報を持っていて欲しい。
- ・できる限り居宅で生活していきたいと考えているので、様々な介護サービスを知っていて、適切な利用方法を教えてもらいたいから。
- ・本人が満足する生活を送る為に介護サービスを利用している。ケアマネジャーに信頼がないと、なかなか深い話ができないので良いサービスを受けられないと思う。

・ケアマネジャーは個人的な関わりが強くなる分、他の利用者へ個人情報が出るとの恐れ（懸念）があると思います。その点は十分に気を付けて頂きたいと思います。

・ケアマネジャーさんと信頼関係があり、相談し易いことが一番大切と思っています。よく「介護保険料を支払っているのだから世話をしてくれて当然」という意見に出合いますが、できる限り本人と家族で、できる事はする、その為に力添えをお願いします、というのが私共の思いです。一番怖いことが骨折で本人は元より、支える家族が動けなくなることを予防したいです。その為、風呂場の手すりやトイレのつかまりアーム、車椅子の貸与など本当に助かっております。

・介護サービスを利用するにあたり、ケアマネジャーさんには家の事情や経済状態などを、ある程度明かさなければならぬと思われまふ。我が家には複雑な事情があり、他人様に知られたらお恥づかしい話ばかりなのですが、担当のケアマネジャーさんは、聡明でありながらもとても温かい方で、気さくに接して下さいます。介護保険制度などの知識ももちろん大切とは思いますが、ケアマネジャーさんのお人柄というものが、信頼関係を築いていく上でとても大切なのではないのでしょうか。

・利用者本人と、家族との意見が食い違つてしまい、利用しているサービスを急にやめたり変更せざるを得ない時、嫌な顔をしないで対応していただいているので助かります（ケアマネジャーさんに）認知症の人の不安定さを理解してくれているので、家族も安心してお任せできます。

・認知症に対して、適切なアドバイスをもたらせることは、とても参考になりありがたいです。

・各種の福祉サービスについて熟知しているわけではないので、希望している生活について、個人に見合ったサービスを迅速、適確に提供して欲しい。その為には個人情報に深く関わることもあるので、安心して相談できる見識と信頼出来る人格を備えてほしい。

・在宅利用者の一歩の頼りになる人はケアマネジャーだと思います。ヘルパーさん、看護師さんと十分連携が取れており、親族、外部支援者、病院関係者とも連絡を密に取り、常に利用者の為にあらゆる角度からの支援をいただいております。そんなケアマネジャーさんが、もっともって下されると良いと思います。

・高齢者の場合、急に体調を崩すので家族としてもどのように対応したらよいか判断に困るときが多いです。そんな時にケアマネジャーの専門的なアドバイス（例えば、歩行器具やつえ）を受けることにより、本人は勿論のこと家族の負担も軽くなりサポートできるので回復も早まる相乗効果があると思います。

・在宅での介護生活が始まると、外からの情報を得る事が少なくなり孤立しがちです。いろいろな介護サービスを受け、自宅にいながら安心して生活が出来るのも、ケアマネジャーさんのお陰です。

・本人がデイサービス内で（耳が聞こえない為）利用者との輪が持てず、さみしい事をお伝えしましたら、適切な対応で接して下さり、本人も喜んでいた様に覚えています。

・介護サービスを利用する場合、ケアマネジャーを通さないと利用出来ませんので、新しい情報とか制度を良く知っていないといけないと思います。

・まだ寝たきりではないのですが夜はオムツをして寝ています。このまま寝たきりの生活になった時に、排便等あった時オムツの交換等自身がなく相談すると、ケアマネさんとか施設の方が丁寧に教えてくれます。些細な事でも聞いてくれてとても心強いです。

・お互いに人間ですので信頼関係が一番大切だと思います。

・介護の知識のない家族の不安や質問にもわかりやすく対応してくれる。また、いろいろなサービスや保険なども詳しく教えてもらえるので、安心できる事。

・熱中症で入院した時に、退院してから筋力が弱くなっており、入院前のような生活ができなかった時、訪問看護のサービスがあることを教えていただきました。看護師さんに週2回みていただける安心を得ました。また、その後、熱中症になった時に看護師さんが調度みえ、すぐに病院に連絡をとってもらえました。すごく助かりました。このサービスを教えていただいていたなら・・・と考えると・・・ケアマネさんのありがたみを感じてます。

・介護する人は、不安・心配の毎日だと思います。利用者に関わった時、介護者に何かあった時、すぐ対応してくれるケアマネジャー、すごく心強いです。介護者の心のケアもしてくれて助かっています。

・本人も満足していること。家にも病人がかかえていますので助かっています。

・介護についてプロとして指導して欲しいと思います。

・精神的な支えになってくれる事。何でも私の胸に思っている事を、気軽によく聞いてくれます。話をするのが楽しみの一つです。

- ・利用者本人には快適に生活をしてほしいですが、最終的には費用が気になります。
- ・専門的な知識を持ち、経験豊かなことももちろんではあるが、利用者に暖かく接する人間性が大切だと思う。
- ・施設利用時当日に発熱などで体調を崩した時、引き取り行かなければいけない時がある。仕事を持っている時、急には対応できないので（施設の事情は分かるが）そのまま利用できるという一と思う。
- ・ケアマネジャーには担当分野だけに限らず介護用品、介護方法など、幅広く有効な知識の情報を希望します。
- ・利用者やその家族は居宅介護支援サービスについての知識があまり無いので、事業者、ケアマネジャーさんは知っている事をできるだけ教えて下さると私達はとても助かります。生活ぎりぎりでも介護保険支払っているのだから、できる限り利用したいものです。
- ・思いやりの言葉、行動が欲しい。悩みを聞いて！
- ・世話をしてだんだん愚痴が溜まってくると、つい1ヶ月に一度訪問して頂くケアマネジャーに聞いてもらっています。今は大変な時期ではないので楽をしていますが、先の事を思うと不安があります。
- ・理解ない同居息子へも助言して頂ける。
- ・母の問題行動の際、心の支えになり、様々な選択肢を下さった。感謝します。また、私（娘）が働けることは、介護保険サービスを活用できるからだと考えます。
- ・居宅介護はどうしても女性中心になりがちで、女手が1人しかいないと、どうしても負担が1人にかかって、周りが男性ばかりだと例えそれが肉親であっても理解してもらえない事がある。そういう時に物理的にも精神的にも味方となってくれると心強い。
- ・ショートステイを利用するので、地域の情報は大切だと思うと、契約情報はわかりやすく説明して頂くと安心出来る。又、介護保険とサービス事業者と連携が取れないと何か起きた時困るからね。申請代行は助かります。
- ・本人（家族）で、受けれるサービスを調べなくても、ケアマネジャーに聞けばすぐ

に分かる。同様に、申請で分かりにくい声などを、ケアマネジャーがかわりに代弁してくれ、内容の説明も、聞けばすぐに答えてくれる。

・私は今妻と妹と複数の介護をして居ます。介護サービスの上手な利用が大切です。妻は要介護5、妹は要介護1です。まず、ケアマネジャーと上手に付き合しましょう。頑張り過ぎない、疲れ過ぎない介護にとって重要になってくるのが、ケアマネジャーの存在です。親身になってくれるケアマネジャーがいれば介護の負担が半減すると思います。

・初めての利用なのに説明がない。不満等聞いてくれるような感じではない。雑談で終わる。サービス利用票の確認印をもらう為だけに来ている。

・家族構成、家庭の事情をよくご存じなので個人情報をもれる事を一番心配しています。その点を十分注意して下さい。

・何も分からないのでまず情報を提供して頂き、少しでも介護負担が少なくなり、毎日が介護される側とする側が不満なく生活出来る様に指導して欲しい。そして、ケアマネジャーの愛情を感じる事により安心感、信頼感をもて、精神的にも支えになるので、今のケアマネジャーにめぐり会えて良かったと思っています。いくら情報提供があっても愛情を感じられなければ信頼感は持てないと思います。ケアマネさんの人柄も大切だと思いました。