

<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？

・そりの合わない訪問看護師にあたったあと、替えてくれるようお願いしたらすぐに変更してくれた。

・様態の変化にタイムリーに対応して頂けた。

・デイサービス中に、転倒したりして入院した時などすばやく連絡、連携して対応して頂きました。

・デイサービスでイスに座っているだけでなく、散歩とか外の空気や状況を知りたいと言ったら、旅行（近く）に連れて行って（日帰り）もらえた事や、写真を撮っていただいたりした事がうれしく思いました。

・知らない施設などのパンフレット等をマメに持ってきて説明してくれる。

・ベッドが不要になった時の処分を環境事業所などへ、対応を素早くしてくれました。レンタル品などの手配が早く、助かっています。

・施設での苦情をケアマネに話すと、すぐに施設に確認を取り、解決策を話し合って頂き、当日、もしくは翌日には施設の対応策、結果を伝えてくれる。（薬の投与忘れ、本人の嫌な思いをした事など）

・とても感じよく対応して頂いております。

・デイサービスの都合で休みとなった場合でも、すぐに他の対応できるデイサービスを探して頂けた。また、夜間のオムツ対応にも十分なケアプランを作成して頂きました。

・臀部にできた傷の手当について、もっとこうしてくれたら良いのにとの思いがありましたが、直接サービスをして下さる方には言い難くもやもやしていました。しかしケアマネジャーが一言伝えて下さることによって、どんどん快方に向って行き大変助かりました。

・困った事柄が出れば、それに対して関係者に密に連絡を取って下さり、いろんな方面からいろんな角度からあらゆる可能性を導き出して、アドバイスをして下さいます。本当にありがたい事だと思います。

・時々、おばあちゃんの顔を見に来てくれて、要望を聞いてくれたり、苦情があるか聞いてくれたりします。

・介護用品の申込は解約、または変更について、非常にこまめに親切な対応をして下さいました。

・入浴と洗髪サービスを利用させて頂いていますが、洗髪の時、お湯を頭の上からザーッとかけられることに、本人が不満を言っておりましたので、ケアマネさんにお話しました所、すぐにデイサービスに話が伝わり、次の利用日には改善されていました。

・急なショートステイに対しても素早い対応をして頂きました。汚物持ち帰りの件でも、何度も施設に対しての苦情を申し入れてくれて、利用者が言いにくい事を変って言って頂きました。

・利用している義父がデイサービスでのお風呂を嫌がった時に、即問題を解決するように働きかけをして下さいました。

・以前利用していた訪問介護事業所のケア対応について、相談した時、他のサービス事業所の意見も確認しながら、トラブルにならない様上手に調整、事業所の変更をする事が出来た。現在の事業所は、ケアマネさんが勧めて下さった所だが、誠実に対応。ケアマネさんが上手にその役割を努めて下さっていると感じる。

・母が骨折した折、退院後のパイプ役になってもらい、その後の弱った足の運動など、調整していただきました。

・本人の不満の説明があまりよくわからない時でも、一応相手に話を聞きに行ってくれて、こちらにもう一度と話をしに来てくれます。

・現状訪問介護、デイサービスを受けず、家族で介護しておりますが、ケアマネジャーから環境変化があった時はすぐ対応できる相談をいつでも受けるといわれ、安心しています。

・デイサービス又はショートステイにて入浴を考えていましたが、身体不自由のため訪問入浴を希望した所、入浴出来るように準備して頂きました。早い対応にて入浴出来る様にして頂き、ありがとう御座居ました。

・本人がデイサービスを半日で帰りたいと言い出した時、デイサービスの方に話をし

てくれて、原因につながる事の改善をしてもらう様、努力して頂きました。その結果、半日の帰宅願望はなくなり、楽しく通う様になりました。

- ・利用時、他の利用者の方々となかなかとけ込めない状況の中、会話のきっかけになりそうなヒントをいただきました。

- ・連絡帳に書いた事柄が、デイサービスセンターの職員にうまく伝わらなかった時、職員全員に伝わるようにしていただけた（帰宅時間について等）以後、安心して利用させていただいています。

- ・本人がヘルパーさんの身体介護に不安を覚えていたのを察し、円滑に対応し、お互い悪印象を残さない様に解決して下さいました。

- ・ややもすると事業者側弁護的発言が先に立つように感じる。

- ・対応が消極的で事後処理である。

○問 2 1 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。

- ・介護を必要とする家族にとって、精神的な支えをととても必要としていることを思います。それにはケアマネジャーさんに信頼がもて、安心して相談出来ることです。又、忙しいのでいろいろ助けていただけると有難いです。

- ・ベテランさんで経験が深く、本人の（わがままの？）希望のヘルパーさんを探して下さいだったり、リハビリの充実したショートステイを次々と教えて下さったり、聞き取りにくい老人の話をゆっくり聞いて下さり、急な対応もして下さい、看護している人が倒れないように適切に指導して下さい、適切に施設や業者を教えて下さり、救急車が必要かどうか相談にのって下さり、誠実に支えて下さり、感謝いたします。

- ・母の為のBEST、介護者にとってのBESTは心穏やかに毎日過ごす事に他なりません。が、一人で働きながら介護をしていると時々、色々なストレスや孤独感で気が滅入る事があります。「相談すればアドバイスをいただける」「一人ではないという安心感」それが一番です。

- ・ケアマネジャーを信頼できなければ何も相談できません。ケアマネジャーの人間性はとても大切だと思います。それによりサービスも充実していると思います。

- ・制度に分かりにくい点が多いので、説明が必要だと感じた。

・家族が全員仕事をしているので、急な変更とかがよくありますが、生活に支障のない事を一番に考えて下さるので助かります。利用者本人も家族もまず、不満や苦情を言いやすいというのが一番うれしいことです。我慢しなくていいのはうれしいです。例えば〇〇がダメでも△△がありますと色々方法を教えて下さるので、行き詰らない介護ができます。

・ケアマネジャーが変わりました。前の人も良い人でしたが、連携ミスが3回もありました。例えば、デイサービスの利用をショートステイに行くため断わったが迎えに来たとか反対のパターンもあり、デイサービスの方が迎えに来ると思い、外でずっと待っていた事が2回もありました。今回、担当になったケアマネさんはミスもなく話もよく聞いて下さり、とても気配りのできた方で大変助かっています。

・ケアマネジャーさんは毎月1回の訪問時、耳の遠い利用者に元気な声で〇〇さんこんにちは！お変わりありませんか？・・・帰り時も元気に声をかけて行かれます。5年間に3人のケアマネジャーが変わっていますが、今が一番です。やはり元気に声かけは大事ですね。

・一事業者のサービスだけではなく、複数の業者のサービスを組合せ適切なケアプランをケアマネジャーが提供されることを希望する。一事業者だけの意見では不十分なこともあるため、他の業者のサービスと比較検討する機会があるとよい。一定の期間を経過後、他の業者に変更することも検討してほしい。

・ケアマネは月1回の訪問ですので、利用者の状態を具体的に細かく把握できているのは、週3回入って頂いているヘルパーさんの方です。ヘルパーさんとの連絡を密にして、情報をきちんと共有して欲しい。また、専門家として、今後どのようなサービスで対応していくことができるかという展望を知らせて欲しい。

・初めて介護サービスを利用する時は分からない事ばかりなので、制度について、契約やサービス計画、内容について分かりやすく説明してもらえると助かります。利用してみて不都合が分かる事もあるので、その度に状況が改善されるよう話しがしやすく、適切に対応してくれる事が大事だと思います。

・この施設に入居する以前のケアマネジャーは、全ての手続きの書類等用意してくれ、説明してくれ、知らなかったサービスも教えてくれて大変助かった。現在利用している所は、事務的で不満はないが、何か温かみはない。

・介護を受ける体の状態になると、食べ物一つ取ってもお金がかかり、介護費用もできる限り安くしたい。でも、あのサービスこのサービスと受ける間に、いつの間にか

大変な費用となってしまいます。ケアマネジャーがいつも費用を気にかけて下さっている事、大変助かっています。

・今のケアマネジャーさんは、今までの方とは違い、介護する私達の立場をよく理解して下さっています。それは精神的に追い込まれて、とてつらい時、彼女に話を聞いてもらうだけで救われる思いになります。困った事柄が出た時も、関係各社への連絡を密に取って下さり、すぐに対応していただいた事も私共にとってはありがたいの一言です。いつも感謝感謝です。

・毎月、同じ計画を提示するのではなく、例えば、2～3ヶ月に一度、通常のデイやヘルプを減らして、泊りを取り入れたらこうなりますが～のようなプランの提示も欲しいと思います。

・信頼関係を結ぶ上で個人情報をもらさないことは鉄則です。家族が仕事を持って主たる生計者の場合、休みが取りにくく、官公庁等への申請の代行をお願いできるのは、短時間で決定がおりるので、本人がとても助かります。障害者として手帳を取得しているので、介護保険及び自立支援法とのサービスの組み合わせを柔軟に考えて頂けると本人にとって大切だと思う。急な状況の変化に対応できるサービスのメニューを考えてもらうことは安心して今の生活を送れることにつながります。

・家族だとどうしても素直に聞いてあげられなかったり、怒ってしまったりする事があります。そのような時に家族に変わって、やさしく、ゆっくりと話を聞いて、精神的に落ちつかせてくれたりする。家族以外で、信頼できる人がいてくれるというのは、母にとっても家族にとっても助けられるし、安心できるからです。

・日々変化する体調に合わせて、すぐに対応してもらえることが家族にとっても安心な事です。介護に関する適切なアドバイスがうれしいです。（知らない事、気付かない事が多いので）

・ケアマネジャーの対応に安心と信頼があれば、本人の生活支援の希望も言いやすいので、これが大切かと思いました。個人情報と絶対外にもらさないという事はこの仕事をする上で当たり前の事と思います。

・こちらが悩んでいる事を解決して頂けるというのは、まさに信頼関係が無くては出来ない（話せない）事で、私の場合は仕事を辞めてしまったので、精神的に先の事を考えると不安でたまらないです。そんな介護側の事を一番に考えて頂けるという事が大切だと思っています。今のケアマネジャーさんには本当に助けられています。よき理解者が居てくれる事に感謝しています。

・事務的なので、もう少し親身になって話を聞いてほしいです。

・ケアマネジャーは病人のことをどれぐらいに思っているかで態度に出てくる。これによって金もうけか介護か分かる。

・自分の希望に沿ったサービスを提案してほしい。その場合、金額面でも考慮してくれるのでありがたい。年金が少ないので、その中でまかなえるよう考えてくれる。居宅サービスも家族の負担は減るが、費用を考えると心配がある。

・プライバシーに関わる事は、極力口外しないで欲しい。

・90歳を過ぎた母を見ていると、1日1日が本当に大切なのです。嫌な思いをして残された日々の中の何日をもその嫌な思いにとりつかれて思い悩んだり、不安な毎日を過ごすのは、酷なのです。親兄弟、仲の良かった友人達・・・本人を知る人々が皆居なくなってしまう寂しさや不安を忘れさせてくれるデイホームや通所リハビリは、軽い鬱状態だった母をととても明るく前向きにしてくれました。又、つい最近同居を始めた私共息子夫婦もケアマネジャーさんのアドバイスに助けられ、互いの存在を思いやり、感謝できる心のゆとりが育まれたと思います。介護に関して広く勉強され、利用者への的を射たアドバイスを提供し、すぐ行動して下さるケアマネジャーさんの存在はととても大きく感謝しています。

・担当ケアマネジャーがいない時、電話連絡がしっかり届いてない。当本人に連絡が取れているかどうか不明の時があり、不安。

・初期の頃にお世話になったケアマネジャーはプロの中のプロでした。その方が退職されてからそれ以上の人に巡り合いません。介護者のケアも考えてくれるケアマネジャーが本物のケアマネジャーだと思われます。ケアマネジャー本来の仕事とは何か？を判っていない人（ケアマネジャー）が殆どです。レベルアップが必須→講習だけを受けた主任ケアマネジャーではない。（資格だけが、一人歩きしているように見えます。実質が伴いません）

・近隣の方々による見守りの体制やゴミ収集の特別扱いなど、地域独自の取組みが大きな助けになっていると感じているので、このような情報に詳しい方（ケアマネジャーも含みますが）が居られると有難いです。また、ケアマネジャーの方が色々な情報（住宅改修、用品、業者、特養など）を提供して下さるので、助かります。