

<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？

・STのリハビリについて不満（一時的な気持ち？）を言っていた時ケアマネジャーから、本人が納得出来る様に分かり易く、しっかり丁寧に説明して下さった事。他のデイケアを見つけて体験させて頂いた事（比較出来た事で落ち着いたようでした）STの先生も考慮して下さいまして今では言語のリハビリを真面目に取り組んで、楽しみにしてデイケアに通っている様で有難く思っております。（回答⑤）

・デイサービスより帰ってきた時、雨の中傘をささずに車から降りてきたのを伝えると、すぐに伝えて頂き解決されました。急にデイに行くのを嫌がった為、ケアマネさんに相談。すぐに他のデイを探して頂けたり、現在行っているデイに原因を聞いてみたりして頂きました。本当に助かりました。（回答⑤）

・直ぐに対応して頂けたが、ケアマネジャーと利用者の意見の疎通が上手に出来ず、違う結果になってしまった。（回答③）

・福祉用具の業者の連絡状態が悪かった時があったのですが、間に入り、密に連絡を取ってもらい、また関係性の改善に努めてもらいました。（回答④）

・本人が訪問介護の必要性を理解しておらず「来て欲しく無い」と不満を言う時、きちんと本人の気持ちを汲み取りながら対応して頂ける所がとても良いです。（回答⑤）

・不満や苦情を申し出た時は、利用者の話を最後まで聞いてくれて電話で確認してくれたり、時には直接施設に訪ねてくれて職員に直接聞いたうえで電話で結果を知らせてもらえるので助かります。（回答⑤）

・体調に応じた状態にすぐに器具などの説明などしてくれて、本当に助かってます。ケガなどして必要となる物、不必要になった場合にすぐ対応してくれます。

・訪問介護の病院の先生と合わないのでは色々相談に乗ってもらいました。今後どうやったら良いのか色々提案してくれるので助かってます。（回答⑤）

・車椅子の使用で本人の希望が伴っていなかった事や、デイサービス（主にリハビリ希望）に対し、体験等声を掛けてくれた。（回答⑤）

・事業所に意向を伝えてくれる。伝えた後もサービスを利用しやすいように丁寧に対応してくれる。（回答⑤）

・急にデイケアが必要となった時、通所施設側、ケアマネジャー共に適切な業者を探してもらいました。（回答⑤）

・細かく打ち合わせをしてくれる。（回答⑤）

・訪問時間が圧倒的に短い。短い時は10分余りで、詳しく聞いてもらう事も出来ない時が多い。来宅して書類に記名押印して帰るが、10～15分。多忙そうで話が出来ていない。(回答③)

・不満や苦情は無いので伝えた事は無いが、小さい事でも拾い上げて対応しようとする姿勢を感じている。(回答⑤)

・訪問リハビリの為の、訪問看護サービスの新たなるサービス提供時の不十分な説明と、不透明な契約を結ばれそうになった時に、ケアマネさんが調整し、苦情と不満の対応をして下さいました。

・不満や苦情ではないのですが、デイサービスにショートステイをお願いした時に、心配事をご相談させて頂くと、親身になって聞いて下さいました。その間、デイサービスに様子を見に行き行って頂いたり、介護状況や身体の変化について感じられたことを話して下さいたりと、家族が安心できる環境を作ってくださいました。

・すぐにデイサービス等に電話をして意見を言ってくれます。福祉用具さんへも相談の電話を入れてくれてます。頼りになります。

・認知症の為、家族全員が不安ストレスに悩まされている為、家族が困っている事を聞いて改善できる様なアドバイスをしてほしい。突然のトラブルに対処してほしい。

・訪問介護、医者への往診の最初の回には必ず自宅に来てくれて、不安な部分は何かと解決する為を考えてくれる。(回答⑤)

・腰を骨折して歩行が困難で困ると相談したら、すぐにケアマネジャーさんが事業所さんに連絡を取って下さり手続きもスムーズに進み、手すりを付けて下さり本人も安心して歩行が出来るようになり有難く思っています。

・デイサービスさんと本人や家族の間に入って来て、解決する為の方法を考えてくれた。(回答⑤)

・デイサービスの利用料を、口座引落としが何ヶ月も出来なかった時(事務手続きの不備の為だった)ケアマネさんからも、事業所担当者へ家族が困っている事を伝えてくれる等、親身に対応してくれる。(回答⑤)

・送迎時間のズレ(予定時間)をケアマネジャーに連絡したら、車のコース別にして最初の予定時間に来てくれる様になった。交通事情で遅れる時は必ず連絡が来る様にもなった。(回答⑤)

・デイサービスの職員との間の人間関係で困っている時にアドバイスをしていただきました。助かりました。(回答⑤)

・事業所と家族の間に入り、より良いサービスが受けられるよう調整して頂けてま

す。家族の思いも事業所にきちんと伝えて頂けます。（回答⑤）

・歩行器を借りていますが、少し調子が悪く申し出たところ、機種の変更などすぐに対応してくれました。（回答⑤）

・歩行訓練の内容に飽きてしまった所へ体調の悪さが重なってやる気が低下していましたが、ケアマネさんに打ち明けてスッキリして訓練の先生にもきちんと気持ちを伝え前向きに進める様になりました。（回答⑤）

・ケアマネジャーが当事者と合わず困っていたとき、素早く後任者を紹介して下さいました。（回答⑤）

・説明して、都合に合わせてサービス担当者会議を開催してくれています。（回答⑤）

・お世話になっている施設に対して、中々不満を言う事は難しいので、代わりにケアマネさんが伝えてくれ、対処してくれたりしました。（回答⑤）

・何かあった時、不満や苦情に繋げない様に、気持ちを冷静に整理する事に努めて居ります。まずは、状況の正確な把握に努めます。その際、ケアマネジャーは非常に協力的で相手方（事業者）の事情を調べ、意見も交換しながら、こちらの心情に寄り添いながら、冷静な判断で納得させてくれます。（回答⑤）

・利用したい件を伝えたが忘れられていたので、以後何も伝える気になれなかった。ケアマネを変えようと思ったが面倒だったのでそのまま継続。（回答②）

・ショートステイにて他利用者様とのトラブルがあり、相談したところ、早々にフロアを替えて頂き、今は穏やかに利用させて頂いております。（回答⑤）

・車椅子を借りてる会社の担当者が1年間点検に来ない事を伝えたら、すぐに直接電話を掛けてくれたり、他の会社のパンフレットを持って来てもらった。（回答⑤）

・デイサービスでどんな様子なのか知りたかったので、ケアマネジャーさんが代わりに行って見てきてくれました。（回答⑤）

・1人で（嫁）介護してますが、疲れが溜まってる時に母にショートステイに勧めてくれました。（回答⑤）

・デイサービス先に対しての要望、本人が不安に思うことを事業者にすぐ連絡して改善してくれたり、ショートステイ先については、本人の性格など考慮しながら探していただきました。（回答⑤）

・利用料金を支払いにお邪魔した際、出直してくれと言われ、その旨を伝えたところ、ケアマネジャーからデイサービスにちゃんと伝えて頂いたようで、責任者の方よりお詫びの連絡があった。（回答⑤）

・最初のデイサービス時、無神経なトレーナーの方が居らして、発言に対しての理不尽な思いをケアマネジャーさんに訴えたところ、リサーチしてくれて原因がわかった。しかし、本人が当人に会いたくないとの理由でデイサービスを変えることになった。（回答④）

・デイサービスの利用時、くつがこわれたが変わりを貸してくれたが、原因は不明のまま。デイサービスの入浴中に下着がなくなり話したが返事はなかった。（回答②）

・デイサービスでの活動の中でクロスワードや数独を自宅でもやって、ご飯を食べる事もせず夜も遅くまで起きていたので、ケアマネジャーへ相談し、デイサービス先の方と相談していただき、すぐ対応して下さいました。（回答⑤）

・デイサービスでストーマの処置に不具合がありました。お世話出来る方が一人しかいなくて（看護師）困った時に、その後皆様の対応が良く、他の方にも出来る様に指導がありました。（回答⑤）

・利用している薬局が、新たに管理料を徴収した為、ケアマネジャーに相談したところ必要ない（支払い）との事で、丁寧な説明をして下さり、薬局の薬剤師にも掛け合ってくれた。そして管理料を支払わずに済んだ。（回答⑤）

・歩行訓練希望をデイケアで叶えてもらえないと訴えた時、会議をして話し合い、その理由を聞くことができた。（回答⑤）

・弁当のサービスを本人が好き嫌いが激しいので、配食サービス辞めたいと言ったところ、対応してくれる業者を探してくれた。それで又続ける事が出来た。（回答⑤）

○選択質問 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。

・介護する上で色々な心配事、改善してほしい事があった時、直ぐに対応してもらえて相談にのってもらえる事。(14)

・認知症など家族にとっては初めての事ばかりなので。ケアマネジャーや事業所等安心と信頼が一番大事。ケアマネジャーを変更した事がある。サービス利用票を最初3ヶ月ぐらい持って来なかった。（回答②）

・利用者の状況をよく理解して尊重し、望んでいる生活ができるように手助けしてもらえる事が利用者にとって安心感となり、信頼して相談できる。心から信頼できる存在という点が大事だと思います。（回答①）

・表面上だけではなく、辛い気持ちに寄り添って頂けると介護も頑張っていこうと思える。(14→1→5→7→9)

・日々状態が悪くなって行く中で目標、人との交わり等々、楽しみ乍ら頑張っている主人に負けない様、又、笑顔の多い日々で有ります様、ケアマネ様のアドバイス、そして時には心の軽くなるお話を聞き、感謝しております。(14)

・費用負担が高くなりそうな時に、認定調査をやり直してくれた。今のデイサービスは他より安い所と説明を受けている。保険内でやって頂いて感謝している。(回答①)

・個人情報やサギなどに利用されない事。(11→14→1→3→5)

・ケアマネジャーの交代をお願いした。前のケアマネジャーは、当方の言い分を理解しているのかどうか疑わしい状態だった。交代後の現ケアマネジャーは当方が求める事をよく理解され、対応も的確であり、安心感、信頼感を持てるようになり満足している。(14)

・介護費用が何かとかさむのは、家族にとって負担が大きくなる。まずは、費用負担を考慮したサービス・ケアプランを作成して、本人と家族が納得するような希望に寄り添ってくれる対応が好ましい。担当者会議でも本人の希望はもちろんのこと、家族の要望であったり、希望に少しでも近づけるような配慮をして頂ける方々と連携してもらえることを感じて大変うれしく思い、それと同時にケアマネジャーさんへの安心感、信頼感が増した。(7→1→8→12→14)

・身体状況(家族も含めて)に変化があって、要望した事に対し返事があって、良く対応してくれる時もあるが感謝していますが、時になしのつづりで返事が無い場合があります。制度上出来ない事はあると思いますので、ダメなものはダメと返事が欲しいです。(10→14→1→13→6)

・認知症患者を抱える家族の心理的、経済的負担や不安感はとても大きい為、理解し寄り添ってくれる存在は本当に有難いです。家族は介護の知識があまりないので、どのような態度で接すれば良いのかなども参考になります。(回答②)

・介護を受けるという事は、家の中の事を他人に見せるという事です。ケアマネジャーとの信頼がなければ、続けられる事ではありません。明日は何が起こるか分からない不安の中での生活は、暗澹たる思いです。状態に合ったサービス情報は、時に心の支えにもなります。(14)

・認知機能回復に希望を見出したい。生きる目的を見つけて欲しい。(回答②)

・介護サービスについて年々サービスや点数等変化するので、やはりプロの知識を持つての対応が一番大切で必要な事だと思います。高齢化社会にあつて介護サービスの充実と、その職場で働いて下さる方々の地位の高上を望みます。大変助かって居ります。有難うございます。(13→14→1→10→6)

・本人だけではなく家族の話もよく聞いて下さるのでとても助かっています。急な体調変化にもすぐ対応してくれます。(14)

・心や体に不安を持つ年寄りやその家族にとって、親身になって耳を傾けて貰う態度がケアの根底だと思います。(10→1→14→13→15)

・年寄りは今まで出来ていた事がだんだん出来なくなり、心細く不安な事ばかりなので、信頼出来るケアマネさんに利用出来る介護保険の制度を教えて頂き、対応して頂ける事は安心して生活していく上で、とても心強く少しでも進行を遅らせる事が出来ると思うから。(14)

・認知症についての対応や介護など、家族がわからない事を専門知識を教えていただき、介護にあたれるとよい。不安や困ったことなど、話しやすいことが大切であると思う。(2→14→1→9→12)

・日常の介護支援サービスに不満や苦情を申し出ても、利用者の立場を考えて対応してもらえぬ事を思い忝肢致しました。(1→10→13→14→4)

・家族の退職(定年)等により収入減となっている為、費用の事は割りと大きなポイントだと思います。(7→2→1→13→10)

・介護が必要になっても安心して自宅で生活が送れる様にしたいから。(1→14→5→6→12)

・居宅介護支援サービスを利用しようと思うとやはり自宅から事業所が近い方が家族も安心できる。利用者にあったケアプランを作成してくれ、ケアマネジャーの方が相談しやすい方だと利用者の母も家族も安心して利用する事ができる。それと個人情報絶対守ってほしいと思います。(1→15→5→14→11)

・ケアプランを作成して下さる事はとても大切ですが、利用する施設をたくさん知っていて、内情がどうなのかわかっている人に相談出来たらありがたいと思います。どの施設を利用するかどうかが一番重要に思います。利便性も重要課題です。ケアマネジャーさんにつきましては、よくやっていただき感謝しています。(回答⑦)

・一番に思った事はケアマネジャーの人柄です。話しやすいとか頼みやすいとか対応が良いとかが気になりました。事業所の方の電話対応がとても感じ良くて、担当のケアマネジャーさんも良い人に付いてもらっています。(14→2→7→9→11)

・介護保険や他のサービスは、知らせてもらわないと分からないままなので、関係する事は教えてほしいです。前に父が認知症で、医療費無料になる事を教えてもらって助かりました。(7→2→8→3→14)

・出来る限りストレスがなく、穏やかに過ごす事が出来る環境を与える事が大事だと思う。(回答①)

・制度が細かすぎ、サービスが良くわからない。事業所のそれぞれどこに有り、どう違うのか不明。(回答⑥)

・家族が困った事について、専門的知識で丁寧に親身になって説明してくれて、とても信頼しています。家族が気が付かない日常の事についても、細かく気が付いて善処してくれてとても有難いです。全て安心してお任せ出来ると言う事がとても大切だと思ひ感謝しています。

・介護支援サービスや介護の事は全く分からないので、安心して信頼出来る事業所にお任せしたいと思ひます。

・利用者本人だけでなく、家族の気持ちや実情をくんで対応していただけるケアマネだと本当に助かります（今のケアマネはそんな方です）利用者本人の言う事をうのみにして（口ばかり達者でうそつきもいますので）家族の苦しみをわかっていただけないと家族が苦しむばかりです。意見書をいただきに行った病室で家族の気持ちが全く理解されず、何度か冷たい態度をされた事もあり、月一のケアマネのやさしさに普段のイライラが軽減される日も多々有ります。

・色々な病気に対して、より良いケアプランを作成して下さる様に、肉体的は勿論、特に精神的な面も見て頂きたい。利用者本人が何を思ひ何を考へているか？利用者の目線で見たい。大変な仕事で頭が下がりますが利用者側としては大助かりです。皆様頑張ってください。

・介護の不安やサービス業者を利用するに当り、不満も出てきたりする事は有るので、それを聞いてくれ、解決方法も相談に乗ってくれたりしているので、安心して話が出来ます。

・介護する家族の立場からの話しですが、少し前、休日に緊急で対応して頂きました。切羽詰った状況の中ケアマネの方々が、迅速に適切に動いて下さり本当に助かりました。この時改めて月一回顔を合わせて話をし、状態を把握して頂く大切さを感じました。頼れる方々がいるという事実に救われています。

・家族を見て欲しいので、ケアマネジャーさんと安心感、信頼感がある事が望ましいです。

・ケアマネジャーさんとの信頼関係だと思ひ、あと家族の要望に細かく対応してくれるし、安心して任せられる事です。

・信頼感がないと相談ができません。介護者の気持ちを大切に下さると、大変な時も心が休まります。

・結局の所、信頼関係だと思ひます。信頼し安心感があれば多少の食い違いも、お互い歩みより理解する事が出来ると思われまふ。最もその信頼を得る為には、真摯な対応や長い時間が必要かもしれまふが。

・現在、特にサービスを受けている訳ではありませんが、何かあれば（ケアマネに）相談できるという安心感があります。両親ともケアマネさんが替ったりすると不安があるので、できれば長く同じ方にお願ひできればありがたいです。

・安心・信頼があって、お互いの意見交換が出来ます。金銭的余裕も限られて限られてますので、ご自分の家族と思って親身になり探求して頂きたいです。

・個人の在宅生活が安定し改善出来るよう、個人、家族と一緒に考えて下さるケアマネジャーの存在は大変重要です。個人の意向を理解し、誠意をもって対応して頂ける事、介護保険制度やその他のサービスの知識を持って適切な援助を提案して頂ける事が最も大切に思っています。また、個人の背景にいる家族や介護者への理解や働きかけにも配慮して頂けると助かります。

・本人、家族の状況をしっかり把握して下さると安心して利用できる。

・利用する方は分からない事ばかりですので、分かり易く色々な選択がある事を説明してほしいです。

・とにかく話を聴いてくれる事が第一。

・家庭の中に入ってもらい、利用者本人や介護する家族の個人的な事情もある程度お話しして関わっていただくので、ケアマネジャーさんが人格、性格、知識において信頼のおける方でないと安心してお任せすることはできません。

・今回介護を行うにあたって初めて経験する事ばかりで戸惑っておりましたが、ケアマネジャーの方が色々アドバイスをくれ踏み出す事が出来ました。介護する者からすればケアマネジャーさんに頼る部分が非常に大きく、安心感信頼感を与えて貰える事は大切だと思います。又介護されるものの様子は一定のものではなく、様々な症状を突然見せてきます。そこでもケアマネジャーさんに相談し、医師の往診や看護師による訪問看護を組み込んだプランを作って頂き手配して頂けたので、これほど心強いものはありませんでした。

・利用者本人が急に悪くなった時や、介護者が病気になった時など、素早く対応を取ってもらえる時に安心して頼める。

・一番大事に思うのは、やはりケアマネジャーさんへの信頼です。家族の内々の事情を相談出来たのもケアマネさんのお人柄によるものが大きいと感じております。各々の事業所の様子や介護用品の案内、介護保険内容や質問に丁寧な説明があり安心感を持ちました。お姑の院内処方薬が多種類で一日量も多く心配があったのですが、尋ねやすい薬局の薬剤師さんを紹介して頂けて、薬への知識を持つことが出来、今後の対応に役立てる事ができます。認知症のお姑の介護をする中、困った事を経験豊富な第三者の立場から鑑みて具体的な助言を下さり、お姑本人にも良くなって行けるように優しく易しく言葉を掛けてくださいました。そしてまた、状態の改善に役立つ事業所を紹介して頂きました。手とり足とり優しく接し、リハビリなどの運動や様々な作業への取り組み、他の利用者さんとの交流等、色々な働きかけのお陰がありまして、その結果、文字通り汚物にまみれた中から抜けて心身共に一歩踏み出すことが出来た様に感じています。認知症が益々進む先の不安は有りますが、定期的に相談出来る人と場所があることは大変心強く思っております。社会の仕組みの中で、いきいきと生

きる事を助けて頂きました事、本人と家族共々、心より感謝申し上げます。

・私の気持ちを尊重してくれます。月1回の会える日が楽しみです。(1→3→10→14→5)

・今回初めてケアマネジャーと対応する事になり、どの事業所と契約すればいいかが分からなかった。聞く相手も無いまま、選択した事業所からケアマネジャーをつけてもらったに等しい。ケアマネジャーへの信頼感を得るのに3ヶ月程かかった。(14→13→11→7→8)

・転倒による骨折入院で介護2になり、初めての介護生活に急になったので、不安感や介護する家族の負担等の問題も含めて考えてくれるケアマネさんが大切だと思いました。ケアマネさんの人柄もとても大事で、本音の言える親しみのある優しくて芯のある性格の方で安心しています。使えるサービス、保険外か保険内か、どんなサービスがあるか色々と教えて下さり助かりました。(1→10→8→13→14)

・多数ある事業所から1つの事業所を選ぶことはとても難しいことだと思います。身近に利用されている方がいて、その方々から情報を得る機会でもあれば良いのですが。私共は選択方法として近くの事業所を選ばせて頂きました。そして今のケアマネさんが来て下さいます、その方がとても良い方でしたので、正直助かっています。どこの事業所を選ぶというよりも、どの様な人間性を持っている方＝ケアマネさんが来て下さるか？によってサービスを受ける本人、家族が快適な生活が出来るのではと思います。(回答①)

・余命宣告を受け、主人が家での最期を希望した時から私の介護生活が始まりました。自分一人で抱え込んだら何も出来ずに居たと思います。ケアマネさん、福祉器メーカーの担当の方、看護師さん、在宅訪問のお医者様、色々な方々の力をお借りして今の生活が成り立っています。主人の希望を叶えるためにも看取りのケアプランは大切だと実感しています。(回答④)

・ケアマネジャーがずっと変わらないので、安心して何でも相談出来る事。緊急時には、すぐに家族との連携を取ってくれます。仕事している長男にとって、安心して仕事出来る事。信頼して母親の事を頼める。(14→10→7→13→12)

・個人が希望するケアプランを考えてくれて、安心感信頼感が伝わって来て、安定した生活出来る事が一番だと思います。(1→14→3→10→11)

・知識がなければ、利用者にとってより良いサービスを提供できないから。事業所が大きいとか、有名だからといってもケアマネジャーが良いとは限らない。私達にとっては、良いケアマネジャーに会えたと思っている。(回答⑤)

・1日、1か月、1年と老いてゆく者は、毎日の生活の中でいつ、何が突然起きるか予想が出来ない状況になりつつあるので、どんな問題、状況にも適格な対応ができることが求められている。(1→13→10→3→6)

・足の悪い母の為に、安全なケアプランを作成して頂き、とても信頼しています。(14→10→8→6→1)

・事業所が近いという事は何かあった時に、直ぐ連絡が取れ来てくれる。利用者が日に日に認知が進み、家族ではどう対処して良いか分からない時、デイショート入所等色々な活用方法を教えて下さり、その都度サービス事業所に連絡を取り、利用出来る様にして貰いました。(15)

・核家族が多い中、同居の我が家の悩み相談（介護について）を気軽に出来る相手なので、信頼感や安心感は絶対条件だと思っています。信頼している方からのプランなのでこちら側も素直に聞く事が出来ますし、逆に何か不満に思う事があっても言える関係である事がとても大事に思っています。利用者、ケアマネの前にお互い人間ですから。そこに尽きると思います。(14→10→7→1→11)

・私は一人で介護をしています。色々な事がありすぎて精神的にも体もボロボロになっていきました。そんな時、今のケアマネが少しでも私の負担が少なくなるように色々考えてくれました。それで今は、少し楽に介護が出来るようになりました。(14→10→9→2→1)

・本人に認知症がある為、専門的な知識を持つケアマネさん、デイサービス業者さんに助けていただき本当に精神的に助けていただいています。ケアマネ、デイサービス、介護ヘルパーの連携が非常に良く、チームで見守っていただけることを大変心強く思っております。(2→14→7→1→12)

・ケアマネジャーさんに信頼感があれば安心して介護に集中出来ます。よって私共の精神的負担も軽くなります。又、介護される本人に私共が優しくなれます。この事が一番大切だと思っています。(14)

・サービスを利用する際、本人が納得した上で満足いく内容でないと継続できないから。将来的な可能性を考慮し、認知症や看取りのプランもカバーしてくれると、安心して利用できるから。高額だと、長期的な利用は困難だから。(回答①)

・年金生活者にとって収入は限られていて、費用負担は生活そのものです。しかし、金銭の事は他人には相談しにくく、それでその面を考慮したケアプランを組み合わせで説明してくれる事が大切だと思います。(7→3→1→10→14)

・仕事が不規則なため、急な振替や、送迎の順番の変更など、気持ち良くやっていただけて助かります。初めてショートステイを利用して慣れないせいか、夜中に何度もブザーを押して呼び出したようですが、夜中にもかかわらず対応して下さったようです。(11→13→14→7→2)

・介護サービスを断固拒否していた母が、ケアマネさんへ好感信頼を抱きデイサービス利用を始めてくれました。若年性認知症の夫を看取った友人が、「チームで事に当たる事が大事」と教えてくれ今、上手く回っている事。(14)

・ケアマネジャーも医学、医療の知識が必要だと思う。病状に応じて素早く対応し、希望した生活を目指せる事が大切だと思う。他の介護、医療の事業者と連携が取れている事も大切だと思う。地域のサービスのようなのは、利用者が分からないので必要と思われるものは、何でも伝えて欲しいと思う。(3→13→5→7→9)

・人柄が生真面目な方なので、私の方がミスしたりすると少し強い口調になる所がある為、相談しにくい時もあります。(14→15→13→10→)

・個人を尊重し、情報をもらさない事が大切だと思う。その上で、色々な状況に応じて他の事業者と連携を取って対応策を考えてほしい。ケアマネジャーの方などが一人で考えられない場合も、他の方々と相談できる環境整備が必要だと思う。(11)

・介護保険を利用させていただいてはいるものの、毎月の負担も利用すればする程嵩んでいくので、収入は限られているので無理のない負担の中で、本人が生活しやすい状態が保てるプランを考えていただけると嬉しい。沢山の事業者を提案してもらえると選択肢が増えて、通う楽しみや希望がもてる。(回答⑦)

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・利用者の事を考えてもらえるのは勿論ですが、常に介護者の負担にならない様にアドバイスを頂けて感謝しています。こちらの要望もよく聞いてもらえて、信頼して色々相談させてもらっています。

・高齢者の介護は、日々色々な事も起こりますし、何が一番良いのかという事も正解がないので、ケースバイケースで進んで行く事が難しいと思います。本人・家族の希望の折り合い地点を見つける為によく話を聞いて頂けて、妥当な案を提示して頂き助かっております。

・母親、父親と相次いで介護する事になりました。本当に制度自体が分かり難く、本人や介護する者の立場になっていない。幸いとても親身になって頂ける事業所にたどり着きましたが、それにはどれだけ時間と労力と精神力を費やした事か。又、コロコロ変わる制度に、現場がどれだけ振り回される事か。一番大変なのは本人なのに、制度を考える人に、自分達の利益ではなく、自分の親がもしそうなったらを、頭に入れて考えて欲しい。事業所に対しては、担当者との信頼関係がやっと出来て、絆が出来た頃代ってしまう。一長一短あるかと思いますが、なるべくならあまり代らないで欲しい。

・心配な事、不安な事があった時、電話で話を聞いて下さり、心強く乗り越えられました。温かく親切にご対応頂き、とても感謝しております。今後ともよろしく願います。

・在宅生活で問題が生じた時困っている時に、何時も素早い対応をして下さるので感謝している。行き届いたケアマネジメントのお陰で、この2年間在宅生活を何とか維

持する事が出来た。

・病院から紹介をされてケアマネジャーさんが自宅に説明に来て下さいました。最初からこの先の事まで細かくしっかり説明をして下さって、家族共々これなら安心できそうだと希望を感じられました。主治医の先生の往診時にケアマネジャーさんが先生に挨拶に来たりして、一緒にデイサービスを勧めて下さり本人がその気になりました。これから試して行く所です。ケアマネジャーさんにお会いして訪問看護やデイサービスの方や業者の方が来て下さる様になって、本人の「やらなきゃ」という思いが強くなり、私共も気持ちが楽になりとても良い方向に向かっていると感じています。皆様とても良い方ばかりです。介護保険は本人の為だけではなく、私共家族を支えてくれるものだと実感しています。これからも宜しくお願いします。

・「重要事項説明書」「契約書」について、読み上げて説明して下さった事を高く評価しています。本来は全ての事業者が行うべきことですが、残念な事に貴事業所以外との契約の際は行われませんでした。ケアマネジャーが優秀であった事を高く評価します。個人の経験、資質に負うところが大きいのかもしれませんが貴事業所の教育、訓練体制また運営方法も整っている印象を受けました。

・常に冷静にソツなく事を運んで頂けて有難く思っております。何気ない会話の中でも、こちらが引っ掛かっているのでは、と感じられると、それとなく問題点を指摘され、会話の中で何気なく解決法を教えて下さったり、こちらが安心して動けるようにと配慮して頂けるので助かっています。一年一年、分かりきっているような事が？になったり、やれるはずの事がやれなくなったり、自分達でも、というか本人が手を焼いている昨今、ケアマネジャーさんとの触れ合いは有難いと思っております。今後ともよろしく、という気持ちでいっぱいです。色々前向きに考えて頂き有難うございます。本人自身どう対処すれば良いか分からないような事を色んな立場から考え、前向きに良き方向へと事を進めて頂ける事を有難く思っております。

・未確認なので既に可能であれば申し訳ないです。連絡手段にメールやSNSも含まれると有難いです。聴力が弱い家族の為に視覚的な手段も有ると良いと思います。

・色々な事を教えて下さり本当に助かっています。介護サービスで家族も大変喜んでます。感謝感謝の気持ちで一杯です。

・介護をしていると問題や悩み等色々な事が出てきます。そんな時、話を聞いてもらえると心が軽くなります。そういう気持ちの受け止め役になってもらえると有難いです。

・病気が進行した時も適切な対応をして頂き、有り難く思っています。

・要望等、以上の事を考えて下さり大変ありがたい。家族や実際に介護している者の様子まで心配してケアして頂いて、本当に助かりました。

・ケアマネさんは家族の相談を聞き、それに合った介護用品、介護レンタルを提案し

てくれ、使い始めたら現状がよくなっているのかどうかの電話もくださいます。家族の健康状態も気にしてくれます。

・一ヶ月に一回の訪問は色々な事が話せるし、また新しい事を教えて貰う機会であるので、この制度は今後も継続して行って欲しいと思っています。

・認知症に対して未知であるため、対処法の仕方、接し方を都度教えて頂きたいです。忙しそうに見えて遠慮してしまうこともあるので、相談しやすい雰囲気作りも大事に思います。

・こちらの伝え方に問題があったかと思いますが、サービスの変更が、ケアマネジャーさんからヘルパーさんへ伝わっていないことがありました。連絡を密に…と思いました。

・ケアマネジャーさんとは長いお付き合いになるので、色々な事にすぐ対応して下さる行動力のある方、又、家の事情をよく分かっていて下さる方がよいです。

・別居の為、親の様子をもう少し頻繁に教えてほしいです。

・担当のケアマネジャーは勿論の事ですが、事業所のスタッフの対応もとても良かったです。介護している家族へのフォローも素晴らしかったです。

・ケアマネさんを頼りにして小さな事からたびたび相談させてもらい、お忙しいと思うのに、よく相手をして下さって有難うございます。親の介護をする事は、いつも直面する事は初めての事で慌ててしまったり、自分の暮らしと両立できない事に悩み、ついケアマネさんにこぼしてしまってすみません。良い方に担当になって頂き感謝しています。あの時言われた言葉に救われたとか、すぐに対応してもらえたおかげで助かった事は数知れません。私だけではない、こういう人たちを大勢救ってみえる仕事をされていて、皆とても悩んでいて大変なはずで、ケアマネさんの仕事はすごく大変な事だと思います。ご自分も介護されているのかもしれないとも思います。大変だと思いますが、ご自分の事も大切に頑張ってください。そしてまた、私達の事を助けて下さい。ありがとうございます。ずっとうちの担当で居て欲しいです。

・頑固な父の事を温かく介護して頂き、生活が改善されました。心身ともに支えて頂き、感謝しています。

・訪問の度にじっくり話を聞いて下さるので、個人も介護者も心強く思っており、感謝してます。

・利用者本人がとても気難しく様々な事が起きますが、ケアマネジャーさんがじっくり話を聞いて下さり大変良く対応して下さいます。とても安心感信頼感があります。利用者本人家族それぞれの思いが違うので、それを聞いてサービスの計画を立てるのはとても大変かと思いますが、誰もが孤立してしまっはいけないと思うので、そういう所も組んで考えて頂いて大変助かります。本人は出来る限り今まで通りの生活を望みますが、それにより周りの人間は疲弊していきます。ケアマネジャーさん初め介

護に関わっている方々は、本当に大変な仕事だと思います。いつも頭が下がります。本人も周りの家族も不幸になってはいけないと思いますが、とても難しい問題であると思います。これからも宜しくお願い致します。

- ・常に親切に対応して頂き有難いです。本人も、お会いしてお話しするのを楽しみにしております。まだまだいろいろとご相談する事もあるかと思ひます。

1人住まいで話す人も居ない生活でしたが、今は週に2回デイサービスに行き毎回楽しかった話を会うとしてくれて、以前より生き生きとしてきました。食事宅配にしてガスの心配もなくなり、離れていますが安心して居ます。今は介護のサービスを受けて本当に良かったと思ひて感謝して居ます。ありがとうございます。

- ・以前のケアマネジャーさんは、入院した時すぐに病院に見え、色々心配して下さったし、退院後もよく顔を出して心配して下さいましたが、今度長い入院生活（3ヶ月）でしたが、1度も顔を出してくれず。

- ・素早い対応をして頂き家族の危機を救ってくれました。安心して生活できます。ありがとうございます。

- ・困っている事に対して迅速に対応して頂き、又、早急に面談をしてもらっているのが安心して居ます。なかなか提案していただいたプランに本人が対応しきれない事がありますが、今後もいろいろと提案して頂き、良い方向にいけばよいと思ひて居ます。ケアマネジャーさんに相談する事で、いくらかストレスの解消にもつながりますので、宜しく願ひします。

- ・いつも大変丁寧に対応していただけて居ます。利用者本人（認知症の症状あり）に対しては、本人が話すことをしっかり顔を見て最後まで聞いてくださり、明らかにつじつまの合わないことを言っても決して否定せず、本人を尊重することを第一に考えて活動されていることがよくわかります。そういった対応の仕方は私達家族が本人に対してどう接していったらよいのかという点においても大変参考になり、勉強になります。今後も本人の症状や状態の変化にともなって利用するサービスなどについて積極的にケアマネジャーの方に相談していきたくて居ます。身内ではついつい感情的になってしまいがちでなかなかできない優しい対応をこれからも願ひします。

- ・息子の希望を聞いてくれるがまず、私の方からの希望を聞いて貰いたい。

- ・要介護2の認知症の母親ですが、デイサービスとヘルパー派遣のサービスを利用して居て居るようになって四年近くになろうとして居ます。ケアマネさん始め、デイの現場管理の方も当初から変わって居ません。最初の一年半くらいの間、母が落ち着いて暮らせるようになるまではケアマネさんや介護スタッフからの方からデイでの生活の細かな様子までお知らせ頂いて本当に助かりました。毎回、連絡表に記されたコメントを拝見して居ますが、母に対して愛情を持って接して頂いて居ることが分かり、大変嬉しく思ひて居ます。その様なサービスを楽しむことができるのも日々、介護職員の方々が高い使命感やモチベーションを持って業務に取り組んで下さっていることの賜物であると感

謝しております。おそらくその為に事業所側が相当なご努力をされているのではないかと推察しております。人手不足から介護事業所の運営も年々厳しくなると思いますが、変わらず職員・サービスの質を維持して頂きたいと願っております。

- ・土曜日、祭日も営業して頂けると有難いです。

- ・制度、システムがきちんと整っています。安心して利用しています。

- ・信頼出来るケアマネジャーのお陰で家族の精神的負担も和らぎ支えられています。力強い味方です。本人も安心して日常生活を送ることができています。

- ・このケアマネジャーさんに出会って、自分も安心して仕事が続けられ、デイさんや福祉用具さんへの意向もケアマネジャーさんに言う事ですばやく行動してくれる。毎月1回誰もいない時に父に会いに来てくれて1時間程度話を聞いてもらっているそうです。父も誰にも言えない事も話が出来ると言います。父に会いに来てくれた時は私の仕事が終わった時間に電話にて報告してくれて、私が父に言えない事もケアマネジャーさんから言ってもらえて助かります。退院の時も医師や看護師の難しい話を分かりやすく説明してくれて、医師は「施設しかない」と言われましたが、家に戻してくれてもう一年以上たちますが、父も元気になり本当に感謝しています。

- ・「緩和ケア」と病院で告げられ、帰りの介護タクシーから家に着いた時「ああ、これで主人は家から出る事は無い」と思いました。それでも「お風呂に入れてあげたいな」「外も見せてあげたいな」そんな思いがありました。それをケアマネさんから療養デイの話をしていただき、お医者様からも「OK」をいただいて療養デイのお風呂を利用させて頂いた時は、希望は持った方が良い、持ち続けた方が良い、そう思いました。1回でも利用出来れば良いと思っていたことが4回も行く事が出来た事感謝しています。ケアマネさんには本当に尽力いただきました。次は訪問入浴のサービスを受けましようと言って頂いています。風呂好きの主人のため、またそのサービスを受けたいと思います。最後の最後まで主人が幸せそうな顔を見せてくれる事を願っています。それまで今しばらくお力を貸して下さい。よろしく願います。

- ・担当の方が不在であっても可能な限り早く用件をお伝え下さると助かります（不在、電話中等多い為）

- ・ケアマネジャー様、担当者様が一定期間変更しないと良いと思います。

- ・思わぬ介護生活になり戸惑っていますが、ケアマネジャーさんにアドバイス等頂きとても助かっています。しかし年金収入しかない現状、沢山の介護サービスを提供し案内し進めて下さいますが、費用がかさみ又事業所（施設）の自費もかさみとても厳しく感じております。介護サービスをあまり押し付ける事は、辞めて頂きたく思っています。

- ・お世話になって3年程になります。担当して下さるケアマネジャー氏を通して、事業所の職員の方々の仕事に対する意識の高さを常々感じています。仕事上の必要な知識も高く、病人を抱えていると、初めて経験する困り事が度々起こりますが、その都

度、良いアドバイスを提供して頂き、ここまでやって来る事が出来ました。老人を相手にするお立場の御苦勞は察しておりますが、ともすると気弱になりがちなこちらの気持ちに寄り添う優しさに助けられております。職業を越え？御本人のお人柄がみえて参ります。病気が進んでくると困る事も多くなって、色々な要望が浮かぶ様になるかも知れませんが、現在のところは非常に良くリードして頂いております。

・いつもお世話になっております。私は他の利用者さんと違い、福祉サービスの利用もさせてもらっているため、そちらの手続きも対応して頂くなど、二重にお手数をお掛けしたのではないかと思います。通所リハビリの曜日変更のお願いの際も、私の事情を配慮して対応して下さいのおかげで、安心して続けられるようになり、更なる身体の回復も期待できるようになりました。ありがとうございます。毎月の家庭訪問も大変だと思いますが、こちらの都合の良い時間帯に伺って下さるとのことで、安心しております。私も若年要介護当事者として、今後の利用者の方の参考になれば嬉しく思いますので、何なりとご質問頂ければと思っております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

・以前のケアマネは通り一遍のお喋りだけでしたが、現在のケアマネは会話の中から何を家族が望んでいるのか！を察する力があると思います。今後、この様なケアマネが増えていくと良いなあ～と期待しています。

・いつも父と母がお世話になっております。父は頑固で母を困らせていますが、間に入って頂き感謝しています。ショートステイにも、やっと思行ける様になり少しは母も休みが取れそうです。職員の方には迷惑かと思いますが宜しくお願いいたします。

・両親共に高齢で父は透析、母は足腰が弱い。兄妹もいないため、何かあった場合は別居の自分に対応することになるが、会社員であるため頻繁に対応できないこともある。電話もあるが、スマートフォンなどでのメール対応があれば、もっと楽になるのかな…と。

・こんなに親切、親身にやってもらえると思っていなかった。ばあさんも明るくなったし感謝感謝です。もっと早く相談すれば良かったと思いました。ケアマネジャーは、専門家として医師や薬剤師等に対し、身体状況や服薬状況等について、何らかの問題や変化が発生した際に、必要に応じて適切な情報提供等、連携をしてくれているかについて、十分情報を提供してくれると思う。

・知識も豊富で直ぐに動いて下さるケアマネさんで本当に有難いです。高齢の母が認知症の父と精神障害の弟の世話をしているので、これからは母の事が心配です。介護負担を最高限軽減出来るようなプランをこれからもお願いします。

・ケアマネジャーさんには毎月定期的に訪問と相談いただき、又相談、アドバイス、その他の対処（方法）いただき大変助かっています。利用者本人もデイサービス利用により健康管理や元気が出て来て明るくなり、良い状況になって来ました。ケアマネジャーさんの対応が良く、安心感が持ててとても感謝しています。

・デイサービス担当者から別居の家族に直接電話があり、こちらの意見をお伝えし

た。納得してもらった。同時に上記内容をケアマネジャーにショートメールしたが、返事が無かった。その後、何の連絡もなくこちらから再確認の電話をした所、変更になったとの事。ケアマネジャーにメールが届いたか聞くと届いていたとの事。当初の内容と変更があったら、すみやかに電話かメールなどで連絡をするべきだと思った。デイサービス及びケアマネジャー両者から、何の連絡もないのは失礼だと思うし、ありえません。

- ・他の介護サービス事業所とケアマネジャーさんがよく連携が取れていて良いが、利用者本人があまり連携されず、置き去りになっている様な事を感じる事がある。いつも相談（電話）等連絡が必ずつく環境があり助かっています。

- ・介護と障害の連携をとってほしい。

- ・入退院を繰り返しました時の退院時の担当者が、変わったせいもあってかヘルパーの事業所を以前通りの所でお願いしましたが、希望は叶いませんでした。事業所の方針かと諦めていました。対人関係もある事ゆえ、もし願いが叶うなら有難いと思います。

- ・デイサービスやヘルパーなど、どんなサービスを受ければ安心して暮らせるか、いつも色々なアドバイスを下さり、大変有難く思っております。また、介護する側の家族の事も色々心配して下さったり、励まして下さったりでとても感謝しております。

- ・止むを得ない状況でケアマネジャーが変わる事があったのですが、今のところとても良い状態であるのでとても満足しています。あまり変わらないで欲しい。