

○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？

・訪問介護サービスで不満があった際、すぐに確認、仲介をして下さり、次の事業所を即座に提案、契約の段取りを行って下さいました。サービス利用の穴が開かずに、よりよい事業者を紹介して頂きました。ありがたかったです。

（回答⑤）

・本人がデイサービスに行きたくない時も理由を丁寧に聞いて頂き、本人の気持ちを尊重し対応していただけます。（回答⑤）

・ベッドのマットの固さや、床ずれのしないマットで、ベッドに座りやすい物に直ぐに替えてもらえました。二度もすぐ！！。日々体調が悪くなる事が多いのですが、毎回（トイレ・お風呂の椅子）素早い対応で、本当に色々な事、とても助かります。有難いです（回答⑤）

・リハビリで男性担当者だったが、女性にして欲しい事を話すとすぐに対応してくれた。（回答⑤）

・ショートステイの日いち調整が合わなくて色々掛け合ってくれて、無事に希望通りお泊りすることが出来ました。お陰で姪の結婚式に安心して行って来られました。（回答⑤）

・通所リハビリと訪問リハビリを同事業所で利用していた時、通所リハビリが閉鎖になってしまい、リハビリが訪問だけに。その時に不満を聞いてくれたり、廃用症候群を防ぐ為の提案をしてくれたり、親身になってくれた。（回答⑤）

・個別ヘルパーのサービス内容の不満を申し出たところ、すぐに事業所に連絡し、こちらの希望を伝えてもらった。以後も伝達内容が十分伝わらない場合はくり返し連絡をとり解決にむけ動いてもらった。結果希望を満たすことができた。（回答⑤）

・デイサービスで本人がリハビリを進んでやらなかった時に、他のデイサービスを体験してみようなどの手配をしてくださいました。体験してみて今の所が良いと言う事になり、リハビリに励んでいます。（回答⑤）

・以前はいろいろありましたが、今頃は余り話し合いありません。特にコロナが
あってからは、又、介護施設に介護人数が多くなって、担当者がそれで多くなっ
た訳ではありませんので、時々不満が出るようです。（回答⑥）

・デイサービスに知り合いの人が入って来た。隣の席になっていたが、少し困っ
た人なので自分が世話していたが、疲れてしまった。その事をケアマネに相談し
たら、私の気持ちを大切にしてデイサービスに上手に伝えてくれたので、その後
又、楽しく参加出来るようになった。（回答⑤）

・母は、気分の変容に任せて、デイサービスの回数増減をケアマネ氏に依頼する。
その折には、多少の不評不満のニュアンスを含んでいると思われる。認知症で抑
制が聞かない行動で、随分迷惑をお掛けしていると思うが、常に穏やかに親切に、
その都度増減対応して頂いています。深謝。（回答⑤）

・デイサービスにて、他者と揉めた時に、曜日変更をすぐしてくれた。（回答
⑤）

・アメニティの請求書、振替が利用日数2日分のところ1ヶ月分請求されたりし
た事がありました。すぐに事業所に伝えましたが、今一つ納得のいく対応でなか
った為、ケアマネジャーにお話しましたところ、すぐ対応して頂き、なぜこうい
うミスが出たのかも知る事ができました。（回答⑤）

・事業所とケアマネ間で連絡が取れているのか疑問。（回答②）

・家の中を、杖で歩くので、通り道に物を置かないで、カギを閉めて帰って下さ
いをお願いをしていたが、トイレのドアの前に洗濯籠を置き持ち上げる事も出
きず、トイレに行けなかったことがあった。ケアマネジャーをお願いをしてもら
ったが、次の次にまた同じことをしたヘルパーさんがいた。何回言ってもやって
もらえない人がいる。お願いしている立場なので、強くも言えず、親にあたられ
たら嫌なのでそのままになっている。（回答④）

・ケアマネジャーにやる気がないのか、嫌われているのか、どちらにしても来て
欲しくはない。信頼がおけない。不信感が大きい。（回答③）

・介護する家族の立場や状況などは、あまり考慮して頂いていないと感じます。
（回答②）

・先日、訪問介護に関する苦情をケアマネジャーに相談したが、苦情申し立ての窓口が有るらしい事は教えて頂いたが、まだそちらへの申し立てに至っておらず具体的解決には至っていない。(回答④)

・リハビリ、整形のできるデイサービスを受けたいができていない。(回答①)

○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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

・何よりも安心感が大切です。相手に気を使いながら話さなくてはいけないのは、精神的に疲労するから。何でも嫌な態度を見せずに話を聞いてくれるのが、介護をしている者にとって救われるのです。今の事業者の人々は、みんな親切で助かっています。(14→9→10→1→5)

・各種サービスを利用するにあたって、まず知識がないため(利用者側に)何ができるのか、どんな手続きが必要なのか、どんな目標を持ってそれに近づけるためにはどんなサービスが利用できるのか、等、方向性を示してくれることで信頼感も生まれ、任せることができる。利用者の状況を的確に把握し、その変化を敏感にとらえ、寄り添った対応をしてくれることが一番である。(1→14→12→13→8)

・ケアマネジャーに電話するとすぐに対応してくれて助かります。勝手な変更でも心よく聞いてもらえてます。初めての介護サービスを経験してますが、理解してもらってます。(13→2→7→14→)

・一般的に居宅介護支援サービスの事について、知らない事や理解しづらい事が多い。後で知る事がない様に、色々なサービスについて常に知りたい。(1→13→3→7→14)

・こちらの意見を極力聞いて、対応してくれるのが大事です。(1→7→14→9→3)

・ケアマネジャーの話し方、態度が利用者にとって高圧的でなく、目線、視点が同じ事が大切だと思う。以前の同じ事業所のケアマネは、頑張って家族がお世話をしなくてははいけないと言われ、正直つらかった。現在のケアマネになり、物腰

はやわらかく、頑張って無理せず、サービスを利用し、負担を少なくしましょう
と言い対応してくれ、大変助かっています。(1→14→3→7→4)

・介護保険の内容、サービス、費用等は一般人には分からないので、専門知識が
豊富である事が望ましいです。ケアマネジャーが話し易い人で助かります。(1→
5→7→9→10)

・利用者と家族の希望、話をじっくりよく聞いて、介護保険など制度、サービス
をよく知った上で対応して、わかりやすく説明して頂けることが、ケアマネジャ
ーの安心、信頼に繋がると思うからです。(1→14→5→7→9)

・家族の負担が重くならず、おじいちゃんも安心して日中を過ごす事ができる
様、サービスを利用させてもらう為、費用負担は限られた預貯金からするので、
その辺も考慮してプランを作成していただける事が重要。(1→7→12→13→10)

・無知であった私に、丁寧に対応して下さいました。不安や重責が軽減されてい
ると思い、ありがたく思います。(1→10→9→14→3)

・1人暮らしで認知症があるため、困った時は機敏な対応が求められます。困っ
た時、厄介な時、すぐに利用者の立場に立ち、対策を考えてもらえるため、本人
も安心して（安定して）1人暮らしができています。(2→3→7→12→13)

・要支援の時からお世話になっています。認知症がすすみ、今要介護3になりま
した。いろいろ認知症について教えてもらい、本当に助かっています。私達は笑
顔で父に対応できる様になり、時には楽しいと思う時もあります。本当に感謝し
ています。(2→13→14→8→5)

・ケアマネジャーの母も認知症で、よく理解してくれている。(2→14→1→6→5)

・平常な時ばかりでなく状態が変化するので、どんなサービスが利用出来るのか
教えてもらえると選択肢が増えて良いと思います。(3→2→7→10→14)

・毎月会って話すので、ケアマネジャーは制度を良く知っていて、信頼出来る事
が大切だと思うから。(3→5→7→11→14)

・退院する時、病院まで来て下さり、自宅に戻ってからの生活を一緒に考えてく

れました。(3→14→1→5→13)

・5、介護保険制度をよく知っている事。7、費用負担を考え適正に判断してくれる。9、サービス計画、内容をよく説明してくれる。(5→7→9→14→10)

・あまりよくないことですが、書類関係をすみからすみまで読むタイプではないので、見過ごしてしまうことがあります。口で説明を細かくしていただけるとありがたいです。(5→7→6→8→10)

・ケアプランを考える時、色々な方法がある事をその時、その対応がケアマネの方のサービス内容を沢山知ってみえる方(経験者)と新人の方では随分と違うと思うので、日々知識を広げて欲しいです。例、今回、回数を沢山行かせたいと言っていたのですが、一日の時間を短くして回数を増やす事が出来る事を初めてデイの方に聞きました。もっと早く教えて欲しかったです。(5→6→8→13→)

・質問に対し、すぐ答えを出してくれたり、変更等の希望に対しても行動がはやく、とてもありがたく思い、安心しています。(5→11→10→14→13)

・介護関係の法改正があった場合、情報を早く流して頂く事。(5→8→9→13→15)

・高齢者との付き合いには日々の変化が大きく時として理解出来ない事も多く有り、自分も年齢が増し体や心が辛くなってきます。そんな時、ケアマネジャーさんが色々聞いて下さり、又双方が心豊かに過せる方法等を提案して下さり、本当に有難く思います。人間が人間を介護する事は、感情的に辛くなります。そんな時に第三者の介入は、本当に有難いと思っています。(6→14→13→10→12)

・親族の中でも初めてのケアマネさん利用なので、わからないことが多い。介護保険の知識なども浅いので「このくらい知ってるだろう」と思わず、様々なご提案をいただけると助かります。現在のケアマネさんにはとても良くしていただいているので、大変ありがたく思っています。(6→14→1→5→12)

・以前はヘルパーさんに入浴を手伝ってもらっていたが、私が母の介護の時から仕事していないので、父の介護をはじめてからいろいろ教えてもらい、自分で介護できるようになりました。(6→14→13→12→8)

・介護保険の制度について分からないことが多く母親が何処までのサービスが受けられるものかなど一般の者が分からない事についてのサポートのサービスをして頂きたい。(7→5→9→14→1)

・年金の少ない母に対して、費用等について相談に乗って頂き、いろいろな制度も教えて頂きました。大変お世話になっております。(7→12→13→14→8)

・先の見えない、看取り家族の介護なので、外から安心した手助けが必要だから。(7→13→14→4→1)

・話を聞いてくれるだけで嬉しく思ったから。否定してこないだけでも嬉しい。(7→10→14→3→9)

・ケアマネジャーさんとの信頼関係が、最も大切だと思います。(7→6→14→13→9)

・認知不安症の強い母の家での生活を世話する家族にとって、本人主体よりは、その介護を担う家族を思ってプランを立てて下さる事が一番有難いと思います。一時的なショートステイ、ロングステイが、利用している施設の他にも、もっと気楽にお願い出来る様になると助かります。(8→10→12→13→4)

・分からない事が多いので、予算とかデイサービスの事の説明や内容を説明してくれる事が必要だと思います。(9→7→2→14→10)

・最近の介護保険内でのサービスの充実概要等の情報。こまめなチェック(電話とか、近くに寄った折チェックしてもらえるとうれしい)(9→14→4→13→7)

・介護保険のサービス、又は事業所のサービスを聞けば教えてもらえるが、どんな事を聞けばいいのかが分かりませんので、サービスの内容やプランがこう言う事が出来るとか前もって教えてもらえると、そう言う事も出来るかと思えるので、前もって例を出して教えて欲しい。(9→5→7→1→6)

・本人が我が儘な所もあるので、それに対して、他の利用者様に迷惑を掛けていないか等、気になる事例が今迄にあった為。(10→13→14→1→9)

・介護保険の料金は、本当に分かりにくい。忘れた頃の引き落としに、本人が困

ってしまい不穩に。家族に負担がかかる。信賴しているので、私（娘）に言えない事も、ケアマネに話せる事は大切。(12→14→7→13→1)

・困っている事が出来た時、色々な方と共有して頂いて、対応が早い事。(12→13→8→5→1)

・自分が調子悪くなり動けない場合、家族に迷惑を掛けられないから。お金に余裕がないので、金額に応じた組み合わせをしてもらいたい。愚痴を聞いてもらい安心することもあるから。(13→8→1→10→7)

・ケアマネジャーへの安心感、信賴感がなければ、相談出来ない事が増えてしまうから。(14→10→12→13→1)

・利用者本人も、介護する私も、具体的なサービスや事業者について知識がありません。ケアマネさんがベストな提案や対応をして下さる事が、私たちの生活の基本となるので、その方が信賴出来なければ暗い毎日を過ごす事になると思います。(14→13→5→6→8)

・個人情報をお話するので双方の信賴関係が大切。個人事情により変更する場合でもすぐに対応していただける事。(14→1→12→6→13)

・要介護の家族と暮らしていると色々な変化や不安を伴う事があるが、安心して相談、対応してくれるケアマネジャーや事業所があるのは心強く思う。保険制度を良く知っていて、色んな提案をしてもらえると助かる。(14→5→1→12→13)

・ケアマネさんとの信賴関係が大切だと思う。介護保険の制度を知っている事は当然だと思う。(14→10→6→7→5)

・事業所が近いので急な事、迎え等とても便利です。事前の休み予定が急に変わってもすぐ対応してくれると助かります。費用負担が少ないとても助かります。(15→13→7→6→8)

・95才で入居、現在96才となり、施設では女性の最年長である事ですが認知がない為、個人の意思がはっきりしていますので、本人の意思を尊重していただき上手に付き合って下さり有難たく思います。(15→14→1→13→8)

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・当初は何も分からず手探りでどうしたらよいかと思っていたが、ケアマネジャーさんがいろんな要望を吸い上げてくれ、どんなことができるのか示してくれることで、在宅でのケアをしながら共生している道筋を立てることができた。また、連絡を欠かさず、常に状況を尋ねてくれることで、安心感が得られ、自信を持って自宅での介護に望むことができる。今では欠かせない存在となっている。

・事業所やサービスに対しては相談しやすいのですが、認知症をもつ家族の思いの相談が気軽にしていただけるといいのですが。接し方の指導があると少し楽になります。

・利用者にとって良い提案を下さいますし、兎に角レスポンスが早いので、とても助けられています。言葉使いも丁寧で利用者にも優しく、常に利用者目線で考えて下さるのでとても感謝しております。

・色々なサービス事業所を紹介してほしい。

・もう少し親身にしてもらえると嬉しいです。

・食事の内容とか、余り適さない食べ物とか、具体的なアドバイスも欲しい時があります。今現在の身体的状況の診断の説明も欲しいです。勝手な自己判断をして、後で後悔をしたくないので、それを誰に聞いたらいいか迷いながらの毎日です。

・日々の利用内容の内訳を連絡帳で頂けていますが、家族としてはその様子を見る事はありません。年に1回か2回見学会があっても良いかと思えます。

・信頼しています。いつもありがとう。話を聞いてもらって、モヤモヤする気持ちが落ちつきます。

・デイサービスの施設からの連絡事項等など、本人に伝えて頂いても正確にこちら（家族）に伝わらないことがよくあります。大切な連絡を家族に直接伝えてもらうか、連絡ノートとかががあると助かります。本人に何度も聞いたり、もっと詳しく聞くと怒り出したりします。

・利用当時は何を相談していいのかわからず、どんな事を言ったらいいのかわからずどこまで相談していいのかわからず家族でやれる事はやった方がいいのかわからず利用に分かりにくい事もあるので、連絡をしにくい時もある。

・現在、本人は元気に生活していますが、いつ体調が悪くなるかわからず不安に感じる時もあります。本人はもとより家族の心のケアにも配慮頂ければ幸いです。よろしくお願い致します。

・ケアマネさん達は、一人一人の利用者様を大切にしているのに、事務所のスタッフや一番奥の偉い人の対応、笑顔もほとんどなく、対応も冷たくとても残念です。

・新しいサービスができたらずぐ報告して欲しい。

・問6、ケアマネジャーは、ご本人やご家族に生活の希望を聞き、状況を考えた上で、ケアプランを作成してくれるかについて、ケアマネが変わりすぎである。担当によって評価は雲泥。問9、ケアマネジャーからサービス開始時の居宅サービス計画書、週間サービス計画書、毎月のサービス利用表、別表をもらう際にその内容について説明があったかについて、ケアマネによりました。問10、ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し本人の状態やサービス提供状況を確認してくれるかについて、担当者により違う。

・事業所に電話をしてもなかなか繋がらない。ケアマネさんに連絡したかったが不在だったので、伝言を依頼したが伝わらない事が複数回あった。Aという問題を解決してもらいたくてケアマネさんに依頼しました。Bという企業が対応して下さる事になったようですが、突然Bという企業から電話が有りました。今の時代は出来ればケアマネさんから「Bという企業が携帯から電話を掛けてくるので気を付けて出て下さい」と言ってもらえると良かった。いきなりの電話は今時、登録していないと警戒して出るのをためらいます。

・今のままで十分ですが、電話に出るのが遅すぎるのが残念です。

・シフト等で人が変わるのには理解しているが、伝達がされているのか疑問に思う。

・デイ、ヘルパーを使えるおかげで、夫婦二人での生活が続けられます。皆さん

よく話を聞いてくれます。ありがとう。

・いろいろなサービスの提案をして下さる際に、長所・短所を含めた特徴も併せて教えて頂けると有難いです。もちろん把握可能な範囲だけで結構です。また一つのサービスを利用する時には、なるべく複数の事業所さんを提案して頂けると、比較しながら選べるかなと思います。

・適切なアドバイスを必要としているが、基本的にヒアリングするだけである。サービスの手配をしてくれるだけで物足りない。積極的な提案が欲しい。介護サービスの利用が初めてであり、どこまで求めるか不明にて、評価はニュートラルとしている。

・退院する前と退院後、自宅にみんなで集まって話し会った。よくやってくれている。

・色々説明やプラン案を言って下さるのは有難いが、いっぺんに色々言われても、後から「何だったかな？」ってなるので、説明しながら簡単なメモ書き程度でも良いので書いてくれると、後から見直す時や考える時に分かりやすい。

・高齢で日々変化があるのですが、計画が同じで良いのか分かりません。徐々に体力、気力などが衰えていくと思いますが、長期計画の中の今はどのあたりの計画か明確になるとより分かりやすくなると思うし、どの位で今後の計画を変更していくかの目安が分かると嬉しいです。

・担当していただいているケアマネジャーさん本人に直接つながるホットラインのようなものと良かった（急用、急病による予定変更を伝えるなど）どうしたらいいか？など、介護をするにあたって不安なことがとても多く、何かと不安な日々でした。ですが、ケアマネジャーさんが親身に寄り添ってくださり、適切なアドバイスをくださったため、本当に心強く感じました。ありがとうございました。