

○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？

- ・ヘルパーさんが70以上の方で、手抜きがあったので代えてもらった。
- ・通っているデイサービスの雰囲気が合わなくなってきたと伝えたら、すぐに他のデイを紹介してくれた。それにあわせてヘルパーさんの時間も調整してもらえた。
- ・食事が好みに合わないとか浴室のタオルがボロボロ、器具の待ち時間が長い等、愚痴を気長に聞いてもらっています。
- ・少し痴呆があり家のカギを持っていない母を、家族に引渡すことなく玄関前に降ろして（留守にしているとの話を鵜呑みにして）行ってしまい、帰宅があまりに遅いので電話をしたら20分以上前に帰させたと言われた。その時に、近速に対応してもらったので再度同じことはおこってないです。
- ・デイサービスの送迎の方に義母が一人暮らし故、戸締り、火の元の確認を契約時をお願いしていたのですが、それがなされていないと判明した際に、ケアマネジャーさんが直ぐに対応して下さり有難かったです。
- ・デイの管理者が代わり質が落ち不満あったので、別のデイに代えたい事を伝えると直ぐ手配してくれ、本人に合う私も納得出来るデイを紹介してくれた。
- ・デイサービスに通い始めた頃、余り喜んで行かなかったのがデイサービスの事業所から自宅まで来て頂き、話し合いをする機会を作って貰った。デイサービスでの様子も聞かせて貰ったり、こちらの要望も話せて良かったと思う。
- ・コロナでもあったが、余り訪問介護、デイサービスの内容、料金等の説明が無いので残念です。
- ・長期間ケアマネジャーとは顔を合わせたり話したりした事はありません。殆んどヘルパーさんまかせです。
- ・コロナが陰性でも37、5度以上の熱が有る場合、入ってもらえないヘルパーの会社があるので、緊急時の為に他の会社を見つけてくれた。
- ・お風呂のお湯があまり綺麗ではないので、利用するのを辞めたいとの申し出を素早く対応してくれた。だが、デイサービスの人が自分に直接行ってくれと言われたので、苦情を申し出る事はデイサービスを利用するにあたり、言えないような雰囲気を感じる。
- ・色々のサービスがある事の説明など聞いてないし、様子を聞かれる事もないです。
- ・デイサービスのリハビリなど、本人にとって歩ける様にならないなど、合わないのが短期間で何ヶ所も辞めたいと言った時に、何回も探して提案してくれた。

・本人の体調の変化について把握して頂いていない様に思います。本人の体調の変化があった時、介護用品について問い合わせると問い合わせの段階で発注されてしまいますので不審感があります。発注のお願いをした時のみ対応してほしいです。

・朝、夕の送り迎えの短い時間の会話の中で、気持ちの行き違いで心がなえた時、忙しい中、間に立って頂き、双方の話を聞いて頂いて思い直した事も多々ありました。又、慣れた所から新しいところに移らなければならない時でも、本当に親身になって下さった事もありました。利用と言うよりもお世話に成りまして13年に成ります（二人目の方です）月一の出会いです。肩を張らず家庭の事情にもより添って頂いてます。お人柄でしょうね。その日が家族の一人として楽しみです。又、感謝致してます。

・かかりつけ薬局で必要の無い管理料を請求された時、直接掛け合って下さり、解決した。

・母の普段の生活環境を見て適切なデイサービス施設を紹介して下さったと思っています。母もとても気に入って楽しくデイに通っています。

・以前母に暴言を言う利用者さんが見えたので、その事を伝えると席を放す等対処をして下さいました。行きたがらなかったのを助かりました。

・利用者の為に良かれと思ってやっている事は理解できるが、時に独善的で利用者の希望と離れている事が有るような気がする。

・新型コロナワクチン禍の為に、直接話し合いが出来ないので困る。

・車椅子をもう少し勝手の良い物に替えて欲しいという希望に対し、即日対応頂いた。

・対応がスピーディー。

・私が頭がふらつき歩行が困難であると相談した時、血圧の薬が合わないのではないかと云われ、お医者様が変わった時でもあったので、お話しして下さる等親切に対応して頂けて、嬉しかったです。

・施設からのトラブルについても両方の意見を聞いて対応して頂ける。

**○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。**

・家庭内では認知症患者の対応が難しく、専門家のケアが必要だと思う。身内の言う事は聞き入れてない事が多いので、第三者の助けが必要である。

・前に担当して頂いたケアマネジャーがとても対応が悪く、ヘルパーを増やして欲しいと言っても手配が出来ないという返事が一ヶ月後、サービスの相談をしても（介護保険外の事）自分で電話して下さいと言われ、挙句の果てに訪問リハビリの相談をしたのに一向に手配して貰えず困っていました。今の事業所

のケアマネジャーに担当して頂いてからは色々な事がスムーズに進み、各事業所との連携が取れる様になりました。信頼はとても大事です。

・一応順位はつけましたが、私自身は、選択の項目は各々単独ではなく、複雑に絡んでいると思います。私は、どちらかと言えば、かなりワガママで難しい性格の母を一人で介護していますが、本格的な介護は初めてで、当然知識もありません。そのため、例えば洗髪やリハパン等で思った細かい疑問や福祉用具についても、何度も相談した事がありますが、その度に知っている限りの事を答えてくれるし、知識のない事は可能な限り直ぐに調べて連絡してくれます。ユーザーとして契約して長いですが、母の状態や状況に合わせてながらケアプラン利用のない頃は定期訪問時の母の状況確認に留め、利用開始後は臨機応変、迅速な対応で福祉用具について質問した時は、内容次第でただ答えるだけでなく、ある程度の時間を置いて、利用希望の有無の意思確認をしたりと、ケアプラン作成に至らない細かい事でも嫌な顔ひとつせずに対応してくれるし、「また何かあれば、いつでも聞いて下さい」と言ってくれるだけでなく、母の認知症が進行してからは、私の体調を気遣ってくれます。どちらかと言えば、14の項目に他の項目を複数絡め足し合わせたものが、私の思う我が家にとっての本当の回答だと思っています。

・高齢になると今までの人生の中で譲れない事や、頑固になってしまう部分もあるのですが、そこを組み取り寄り添って頂けるのは、とても有難く感じています。トラブルは昼間だけではないので、夜間のトラブルを早急に次の日対応して下さる事も感謝しています。その時々ケアプランを変更して下さい助かっています。

・パートのケアマネさんですと時間が短いところもあるみたいですが、土曜日割と連絡を取れるので助かります。ショートメールも使っているので電話をしてもつながらない時は、ショートメールに簡単な用件はメールで済ませることができて助かります。

・近くなので、直接話が出来る事。私（家族）の年だと、SNSや電話より、直接話が出来た方が安心します。

・認知症でありながら歩行器を使って勝手に外出して怪我をして帰ってくる時から歩行自体がかなり難しくなった現在までの状況に対応して頂いています。日々精神状態も不安定で家族しか分からない大変さを理解出来る人が居るのは心強い。

・ともすれば、介護者の都合、意見で介護の方針を決めてしまいがちだが、ケアマネはプロとして第三者として、利用者の個人の尊厳と能力を見てケアプランを作成することが大切に思う。また介護者は介護の経験不足から不安や怒りなどかかえ込みがちなので、話を聞き、アドバイスももらえると安心する。介

護保険については、制度が分かり辛い点もあるので、利用可能な制度を教えてもらえると有難い。

・親の老後について、自分の老後について、知識なく未経験な上想像すら難しい事が多く、不安を感じる事が多々あります。その様な時に利用出来るサービスがある事を知り、利用させて頂ける事は本当に有難く、気持ちも明るくなります。ケアマネさんやデイサービスのスタッフの方から情報を頂き、本人も含め家族は希望を持って過ごす事が出来るからです。

・認知症（介1）で50年以上住み慣れた場所から名古屋市に連れてきたので、本当に不安で連れてきた事が正しかったのか、間違っていたのか？と思っていたが、福岡市で利用していたデイサービスと同じ内容のデイサービスをケアマネさんが探して下さり本当に楽に通えています。ありがとうございます。前の担当者が、ため口で話して来て気分が悪かったので、すぐに変えてもらった。自分の親位の年の人間に向かってため口とは、人間としてダメだな。若いから何でも許されると思っちゃいけない。他にも嫌な思いをしている人がいなきゃいいけど。

・ケアマネジャーさんを決めさせて頂いた理由はやはり信頼関係が大切だと感じました。私共は大変安心感を持って接して頂いております。言葉遣いもとても丁寧ですし、好感が持てます。

・ケアマネさんに、前に良い事をしてこなかったからこの様に酷くなったかわと言われて悲しかったです。今は車椅子で暮らしています。

・デイサービス事業所に言いにくい事を（利用者の鼻をつまむ行為、馬鹿にした態度をとる行為）ケアマネジャーから伝えてもらい改善されました。

・介護サービスを受ける事で、介護者に依存してしまうと本末転倒だと思う。本人の残された機能を使って自立して欲しい。

・利用者の希望している生活を考慮しつつ、費用負担可能な中で出来る事と、出来ない事を判断して、ケアプランを作成対応して頂くと、利用者本人も家族も救われます。

・最近認知症が進んで2～3分前の事も忘れてしまいます。この先の事を考えると心配でたまりません。ケアマネの方も月に一度は計画を立てに来て下さいますが、本当に事務的に計画が変更無いか聞いて15～20分位で帰られます。忙しいのは分かりますが、もう少し悩みを上手に聞き出してくれたらと思っています。3月までは女性の方で上手に世間話をしながら悩みを上手に聞き出して下さいました。そんな事をお願いするのは無理なんですか。出来たら女性のケアマネさんがいいのですが、言い出しにくくて。事務所に申し出ればケアマネさんを変える事は可能なのでしょうか？認知機能訓練を重点的にお願いしたいです。

・認知症の家族を持つという事は想像以上に大変な事だと思います。思いも寄らない行動の連続、それに対応する日々。ケアプランとしてこれまでの経験を生かして、半歩先、一步先のプラン(?)を提示してもらえたら良いのに、と思う事があります。ただ症状は人それぞれ違うものなので難しい事だとも理解しています。

・個人情報だからと、もし亡くなった事を近くの人にだけでも教えて欲しい。病状とか、かかった病院の名も近い人には聞いていたら教えて欲しい。個人情報だからと一切教えないのは、却って不安です。教えてくれれば安心するし、病気のこと知識が加わり勉強の一端になります。ぜひ聞いた者だけでも答えて下さい。

・母を介護していて容態が急変する事が多々あり、福祉用具の対応迅速にして下さり有難かった。話しやすい事、寄り添って下さる姿勢、最後は人間性なのかなと思います。そして経験値、情報量、これも大事かと思います。

・私の夫と母が介護サービスを利用しています。ケアマネは別々(別居なので)です。すると、ケアマネの力、知識などで随分違うなあ…と感じます。あまりにも「差」があるので、片方をかわいそうに思うことがあります。なんとかありませんかネエ。

・普通の対応でよい、上からの目線はやめましょう。デイサービスの変更等、早く変える対応が嫌気さす。

・風呂の日を増やして欲しい旨話しましたが、人が混んでいるので空きが出来たら増やせませとの事。他の事業所への紹介はなかった。他の人の事を私に話す。私の事も話しているのではないか。ケアマネジャーの個人的な話が多い。毎月来月の印鑑を貰いに来るが、毎回風呂の時間に来る為、話が十分出来ない。信頼感が持てない。

・利用者本人だけでなく、一緒に生活している家族(介護者)の気持ちが分かって頂けると安心します。

・認知症高齢者は「ちゃんと分かっている」し、人生の先輩であるので「敬意を持って」接して頂く事が大切である。介護保険の仕組みは一般に分かりにくいので、プロとして「結果」を出して欲しい。「全て説明する事」が正しい訳では無い(プロとしての決断の放棄である)

#### ○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・いつもこちらの要望以上の知識や思いやりを添えてやってくださっているので、何もありません。感謝しかありません。

・息子は46歳で、もっとリハビリをして頂きたいのですが、訪問リハビリは週2時間、ケア施設は20分だけで、もう少しその人に合ったリハビリを考えて欲しいです。やりたくない人へは無理矢理しなくても良いのですが、やりた

い人はやって欲しいです。一律に決めつけないで、合ったやり方を望みます。

・とても多くの要介護の方々に（母も含め）このコロナ禍で対処対応して下さる事は、とても大変で困難な事も多々あると思います。自宅で1人2人の親の介護でも煮詰まって、精神的にも追い詰められた経験を持つ者として、本当に感謝の念に耐えません。各々職員の方にも家庭があるのに仕事とはいえ、コロナ禍でもビデオ電話や写真を送って下さったり、体調の変化にも衣類の過不足等、細かく連絡を入れて下さいました。こうした職種の方々の待遇処遇の向上改善を切にお願い致します（希望します）人生最後の介護は本来は家族で出来れば越した事はありませんが、今の社会情勢では経済的にも高齢化による老々介護で、殺人事件が起きてしまうのは他人事ではありません。家族が変わって（仕事とはいえ）一番大変な時期を見て頂く方々にも、給料も含め職員の数が無ければ現実には理想でしかなくなってしまうと思います。日本は先進国なのに、現場で働いて下さる方の地位向上を忘れてるように感じます。

・年を取っても希望を捨てず希望を持って改善に努力しようと思っている人間はいるのです。自立を目ざす人間はいるのです。その思いを汲んで、多くの知識を学び、ケアプランを組めるケアマネジャーさんが増える様祈っております。

・コロナ禍という中でも、利用者、介護者の事を色々と気遣ってくれるので心強い。サービス事業者との橋渡しとして、利用者の要望を相手側に伝えてくれるので有難いです。

・携帯のショートメールを利用して連絡をとります。気が付いた時に対応できる為、仕事をしている私としてはとても助かります。そのような心遣いをこれからも続けて頂けると嬉しいです。また利用者だけではなく、介護する家族の事も考えてプランを御提案下さる事にも感謝しています。在宅介護は大変なものと思っていましたがこんなに心穏やかに過ごせるなんて夢のようです。

・ケアマネさんの提案で歩行器や車椅子を買うのではなく、レンタル出来る事「故障とかもっと弱くなった時に合せて車椅子とかが変わって行くから、買うよりレンタルの方が良いですよ！」と教えて頂いた。デイも良い所。義母の希望（入浴と食事）を取入れてくれたので助かっています。ヘルパーさんも整容（？）や、食事の介助を上手に手助けして下さいるので家族も安心して仕事に行けます。このまま続けて行けると良いと思います

・関係のない世間話も嫌な顔をせず聞いて頂き、話が長くなりがちの高齢者宅にもゆっくり焦る事無く話を聞いてくれるので、本当に嬉しく思っています。今後も宜しく願います。

・月に一回の訪問も大事ですけど、確認の電話連絡をして欲しいです。

・私がお世話になったケアマネジャーさんは、チームワークも良く、安心して

お話が出来て、本人に合ったデイサービスも紹介して頂き、母の回復を期待できます。私達の気持ちに寄り添ってもらっています。

- ・早朝でも夜でも相談事は必ず聞いて下さいます。がんの告知の際に病院へ同行して頂きました。とても助かりました。主人共々の話しをととても良く聞いて下さいます。

- ・良くして下さったケアマネジャーさんが、突然変わってしまわれたりして本当に困った。信頼しきって何でも相談したり、教えて頂いたりしてただけにショックが大きかった。変わらないで欲しい。デイサービスを利用するにあたって、リハビリがある所を希望したがうまく見つけてもらえなかった。

- ・ケアマネの方には大変お世話になっております。認知症の初期の怒鳴ったり大声をあげたりの父を見る私（娘）に寄り添って頂き、心のケアもして下さいました。感謝しています。これからも宜しくお願い致します。

- ・ケアマネに電話した時、対応するのが男性の事務員？で対応が悪い。例、ケアマネさんお願い出来ますか？と話すと言わず電話を切り替える。今までお世話になっていていつでもです。だから電話するのが嫌です。病院の電話とメディカルの電話が一緒になっているから。

- ・今後通所から入所に切り替わった時に、利用者の生活、この人には「ここの施設が向いているかな？」という感じで紹介して頂けたらと思います。もちろん、金銭的な面も出てきますので、紹介された所に入所出来るかは分かりませんが、家族が見学に行っても1回だけの見学では、なかなか施設の中までは見抜く事は出来ないと思いますので。

- ・利用者の家族はとても不安のまま送り出します。今までできた事がどんどんできなくなり、衰えていく身内の姿を見るのは切ないものです。面会に行く度に明るく穏やかな姿を見て安心します。その環境づくりをしていただけるのが、ケアマネジャーの力だと思います。家族に安心感、信頼を与えていただける様な人材を今後もお願いしたいと思います。

- ・「何か困っていることはないですか？」と聞かれても、全てが大変な事で、どれをどうしたら良いのかわかりません。

- ・正直、親の介護はまだまだ先の話だと思っていました。しかし、突然介護の日々が来ました。どうしたらいいのかわからず、こちらに相談に行きました。その時にも感じましたが、何か胸につかえてたものがすーと軽くなった気がしました。担当者の方もとても親切で、いざという時に相談出来る人がいるのはとても心強いです。これからも宜しく申し上げます。

- ・メールで連絡がとれると、伝え間違い等のミスが防げるので良いと思う。休みの日に、電話をして迷惑をかけたくないので。

- ・メールやSNSなどで連絡できるようにして欲しい。

・お会いしたことはないのですが、最近は頻繁に電話で相談に乗って頂いています。私が仕事をしているので夜間休日でもご対応頂き有難いです。こちらの話を丁寧に聞いて下さり、アドバイスを頂けるので安心感があります。今後もよろしくお願い致します。

・ウズベキスタンのサマルカンドの諺に「年寄りのいるところに天使がいる」という言葉があります。そしてナイチンゲールの言葉に「天使とは花を配って歩くものではなく、人の嫌がることを褒められることなく黙々とこなす者である」があります。スタッフの皆様はまさにそうだと思います。実際に介護をする身になって、そのストレスや疲れは相当のものです。日々の業務に相当のストレス、疲れを感じていると思います。今後の高齢化社会に向けて、スタッフの皆さんの福利厚生、待遇面の充実、スタッフの精神面でのケア等、社会全体として、もっと充実していく必要性を感じます。皆さん本当に笑顔で頑張ってくれています。もっともっとその裏付けが必要になる社会となることを願います。

・お世話になり数年経ちますが、事業所の職員さんが優しく接して下さっているので、本人も嫌がらずに帰って来てからも楽しかった事を話してくれるので、家族もとても喜んでおります。自宅では本人に対して家族が怒ってしまう事もあり、反省の日々ですが、ケアマネジャーさんが来て下さった時にアドバイスを頂いたりして、本当に助かっております。同居の家族の事も細かい変化に気づいて下さり、直ぐに手を打って頂いたり、一人では行き詰ってしまう事もケアマネジャーさんや事業者の方々のお陰でスムーズに事が運んでおり、感謝の思いでいっぱいです。これからも色々とお世話になるとは思いますが、宜しくお願い致します。

・介護に疲れて、暗く沈んだ気持ちから抜けられない時にたまたまケアマネジャーさんから頂いた書類の添え書きに優しい言葉が書かれており、涙が溢れてきました。自分の感情がコントロールできなくなり危ないなと思う事があります。どんなに外で気晴らしをしても、家に戻るとすぐ暗くなります（本人が）家ではかなりおかしい言動が目立つが外では上手に受け答えするので、介護度が上がらない。

・ケアマネジャーについては、入所時とその他1回お会いしたのみです（その時の説明は受けました）その他の問については不詳。全て入所している所に任せてあります。入所場の介護者からの連絡はあります。

・月一度の訪問で、生活向上にアドバイスをしてくれる事が嬉しい。

・利用者の為になるサービスの提案。利用者及び家族に分かりやすい情報提供を求む。

・些細な出来事でも連絡を入れて下さるので安心しております。湿疹や傷、こ



まめに薬を付けて下さり恐縮しております。

- ・時々デイサービスの現状を見学したい。
- ・契約しただけで、サービスを受けていても全く訪問しないケアマネもいると聞いています。一生懸命対応しても、同一料金なので、手を抜きたくなる事もあると思います。そんな中で親切に対応して下さるケアマネさんには頭がさがります。
- ・担当して10年以上になる。電話した時いないけど、必ず後から電話をくれる。
- ・色々丁寧に対応して下さいますが、休日、夜などの対応があれば有難いです。
- ・何でも伝えたい、言いたい事の言える環境にしたいですね。