

＜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？

・デイサービスの迎えに来て頂ける時間について、仕事の都合でお願いしていた時間に来て頂けない事を伝えたら、デイサービスに連絡して下さりきちんと迎えに来てくれるようになった。（回答⑤）

・不満や苦情が出そうなことは、事前に対応して下さっています。（回答⑥）

・気に入らない人といざこざがあった時に、曜日を変えて頂きました。家族が手術等で2週間家を空けた時、ショートステイの手配をしてくれた。（回答⑤）

・ちょっとした意見（不満、苦情とまではいかないものです）を聞いて、直ぐに対応してくれる。（回答⑤）

・別にないです。よくお世話してもらっています。感謝しています。安心です。（回答③）

・不満・苦情ではありませんが、利用、欠席などの変更は速やかにして頂けますし、何よりも利用者の状態の把握をしっかりして下さり、適切な利用方法を提供して頂けるので感謝しています。（回答⑤）

・ベッドマットがへたってきたのでケアマネさんに相談したところ、すぐに業者に電話してくれてマットを交換してくれて助かりました。（回答⑤）

・デイサービスと体調等についてよく相談してくれる。（回答④）

・デイサービスの日にち変更等があっても、快く聞いてもらい、連絡もスムーズです。服用薬についても、薬剤師さん、ケアマネさんで相談してもらい、デイの方でも飲み忘れない様にして貰っています。とても助けてもらっています。（回答⑤）

・現在は、デイサービスとショートステイの組み合わせにより、在宅での生活ができていますが、今後、介護度が進むにつれて在宅が難しくなって来た際は、施設への入所を視野に入れている。その際にはケアマネジャーの助けを受け、スムーズに入所できたと思っています。現在は連絡も取り易く、対応も早いのでとても感謝しています。（16→1→13→15→11）

・年金生活者には、無理のない最適なサービスを受けられる事が重要である。（8→10→14→13→15）

・限られた生活費の中でどのようなサービスを利用できるかを良く考えていたが、今の生活ができています。（8→15→1→16→2）

・高齢になり口頭で話されても後々覚えられているわけもないのに、話すだけと難しい文書の紙類を置いて行かれてもわかりません。メモ書きなど分かりやす

く対応してほしいです。(11→8→15→16→1)

・現在のケアマネジャーに対する不満はありません。よく話も聞いてくれるし、本人とも声も大きく、はっきりと笑顔で会話をして下さり、本人もケアマネジャーが見えると伝えると、楽しみに待っている状態です。電話での相談も気軽に応じて下さり、対応も快くしてくれています。(2→1→13→16→10)

・本人の気質を理解し、家族の負担も想像した上でプランの提案や計画をしてくれること、本人が納得できるように第三者として話してくれることが、ケアを利用させてもらう上でとても助かっている。その前提としてケアマネさんへの安心感、信頼は一番大切と感じている。(16→1→8→11→15)

・月一回の訪問の時に、日付確認の時「よくできました」と上から目線。それが嫌です。ボケていません。もう少し、目上の人に対しての言動に気を付けて欲しいです。(2→1→15→17→11)

○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。

・支援サービスを受けるまでは、全く知識もなく、不安でいっぱいであったが、ケアマネジャーさんと面談を重ねるうちに、少しずつ「介護」について安心することができるようになりました。本人の意識を尊重してくれ、多くのサービスを提案してくれています。主治医との連携も取れ、有難い限りです。(16→4→14→2→10)

・十分にコミュニケーションがとれているので、安心感や信頼感があり、相互理解の重要性を感じています。(16→14→10→7→2)

・毎月の訪問日にはしっかり時間を取って下さっています。本人、家族の話を途中で遮る事なく、最後までしっかり聞いて下さる事が印象的です。(16→11→14→1→15)

・私の場合、右も左も分らず(家族のみ)独りで世話をしているのが不安で一杯でした。対外的に知識を持っている人々と繋がりが持てるのがまず有難かったのです。独りではないと、そして自分が音頭を取って全ての手配をしなくても、連携して情報共有して頂けるのも非常に助かります。終わりに向け頑張れます。(6→7→14→13→5)

・入退院が多い為、適切に対応してくれる事が大変助かります。(1→2→11→16→14)

・年金収入しかないのでサービスを使う為の費用はとても気になります。大きな金額だと貯えから捻出しなければならないので、いつまで続くか分からない介護費用は考えなければいけないので。(8→1→13→2→16)

・出来る限り長く、良い体調を維持し、楽しみを見つけて暮らして欲しいから。

(2→8→6→4→16)

・看取りのケアプランの中で、付き添いが出来、家族との時間が取れば良いと思う。(11→4→13→14→5)

・月に1回ご訪問くださいますが、訪問前に、個人の状況を再確認いただけると助かります。毎回、同じことを伝えたり、聞かれたりすると時間の無駄なのと、何も考えてくださらないのかとガッカリします。(7→2→9→15→16)

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・いつも話を聞いてくれて助かっています。紹介してくれた看護師さん達もみんな優しく、助けてくれています。私はこれからも今の家で生活をしたいので、これからも助けて欲しいです。

・今年は大変お世話になりました。介護保険事業所のケアマネさんが毎月訪問していただいているので、1ヶ月間に困った事などを話す的確な話をしてくれるので心強いです。介護システムの事も全く知らない事ばかりでしたが丁寧に説明してくれ、他の質問などにも回答してくださり色々な経験、知識のある方だと思いました。今年は2度の手術、入院もあり、ケアマネさんがしっかりサポートしてくれました。仕事をしながらの介護なので本当に助けてもらい感謝しています。これから日々、認知も進んでいきますがケアマネさんの経験から色々な話が聞けるので、親に対してもやさしい気持ちで今は過ごせます。

・色々な介護サービスに守られて私達が安心して生活出来るのは、ケアマネジャーさんのご尽力あってのことです。ケアマネジャーさんの笑顔を見ると介護もリハビリも、頑張ろう！と思えます。いつも、ありがとうございます！これからも、よろしくお願いします！

・デイサービスにお世話になって一年余りになりますが、今のところ休まずに行ってくれますので(週二回)私も好きな事が出来て喜んでおります(妻)

・今現在、とても満足しています。とても大変なお仕事だと思います。一人ずつ家族の在り方も違うわけですから、本当に感謝しています。今のケアマネジャーさんに会わなければ、今の私の生活はないと思います。

・家族が認知症になり、どうしてよいか分からなかった時、ケアマネさんより〇〇事務所を紹介していただきました。母のケアマネジャーさんはいつも私たち家族に寄り添い、相談事やお願い事をすると、すぐに時間を作って訪問に来て下さり、お電話を下さります。どれだけ私たち家族が救われていることか、本当に感謝でいっぱいです。これから増々、介護サービス利用者が増えてくると思います。どうぞ母のケアマネさんのような素敵なケアマネさんが増えるよう、人材育

成をお願い致します。

・サービスを受けて2ヶ月程です。受ける前は、知力体力低下していましたが、お世話頂いてデイサービス（リハビリ型）に出掛ける様になってから、自分が身体を動かすようになり、食事の量も増え、車椅子で移動したりし、外出が増えました。少しでも長く自力で行動できますこと願って、いろいろなサービスを利用させていただきたいと思っています。

・丁寧な行き届いたサービスを感じています。プロに家族を任せる事ができる安心感があります。刺激を与えてくれる、楽しいプログラム、レクリエーションにデイサービスの方々の意欲を感じます。あまり預かる人数が多いと、個々の対応が柔軟にできるのか…と時に疑問に思います。人気のところだと特に。ひとりひとりの性格があるので、それにも対応は大変と思いますが。家族をデイサービスに任せることで介護する人間のストレス軽減には大いに役立っているサービスだと思います。いつもと違った会話や食事、レクリエーションが脳の活性化につながっていると信じています。

・現在高齢の割には安定した生活が出来ています。一人でサポートしている家族にとりましては、気さくに話を聞いて下さるケアマネさんのお陰で、孤立感に苛まれることなく生活が出来ている様な気がしています。とても有難く感謝しております。デイサービスで送迎して下さるスタッフさん方も、とてもフレンドリーで「ホッとする」感じが致します。

・一般教養の無い人が多い。言葉遣いが悪い人も居る。専門なのに素人の私が指導している現状。私及びケアマネにも一言の相談も無く、他の事業所に引き継がれた事も有った。契約書は無視状態が多々有る。現在介護サービスを受けている事業社の担当者ですが、今迄でナンバーワンです。明るく、清潔感のある人物で何事にも対応してくれるので大変助かって居ます。

・いつも寄り添った対応をして頂き、心より感謝しております。気難しい両親にも嫌な顔せず対応して下さり、上手にお付き合いして頂き、頭が下がる思いです。紹介して下さったデイサービスも全て良い所ばかりで、父も母も幸せだと思います。沢山の方々との出会いに感謝しています。穏やかで優しいケアマネさんに担当して頂き、家族も大変な中、何とか頑張る事ができております。有難うございます。

・医療従事者ですが介護サービスのことはあまり分からないので、どのようなサービス、費用、どのような施設など色々と情報提供して欲しいです。利用者にサービス拒否がある場合、家族では上手く勧められない事があるので良い方法があれば提供して欲しい。月に一度来訪されますが、仕事が休みの時となるのでなかなかしんどいものがあります。話を聞かなければならないのは充分に分かりますが、特に変わらないのであればもう少し短時間の訪問になると良いと考え

ます。

- ・デイサービスの事業所やショートサービスの事業所をもっとたくさん知ってもらえると助かる。空いている事業所ではなく、こういう人はここが良いのではと提案できるくらいだととても頼もしい。

- ・介護保険全体の書類が多すぎる。計画や領収書などデジタル化してほしい。書類がたまり整理が大変。頂いて文字が細かく高齢者には見えない（形式だけの物な気がする）