

○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？

・食事と薬の都合で、ヘルパーさんを2事業所にお願いしているのですが、連絡をする時にどちらの事業所の方が来てみえるのか、確認を取らなければいけない時があるので、少し困る時があります。ケアマネジャーさんに連絡を取りますが、ヘルパーさんも何人か来てみえるので、曜日によってゴミ出しとかが、伝わらない事がありました。

・デイサービスで送迎して頂く方の中に一人、自分だけ母の2M位先に歩いていかれるので、ケアマネさんに言ったらすぐ事業所に連絡します、と言って下さったが、その後改善されていないです。こちらから言うのも言い辛いので今はそのままです。

・病院から施設、施設から病院、病院から自宅へと次々と移り変わり、その都度相談に乗ってくれました。

・送迎者に乗っている時間が長くて、腰が痛くなると相談したら、デイサービスにも連絡して下さり、送迎を改善して頂くことが出来ました。デイサービス提携のタクシー乗合いになりました。

・特別養護老人ホームを利用したが、サービスやスタッフさんの対応に疑問を持ち、退所する事を望んだ時に相互調整を取って頂き、はやる思いはあったが常識的なスピードで仲介役となって頂き大変に助かりました。

・毎日夕食は、お弁当を持って来て頂いていますが、美味しくないので食べない事を相談した所、次の日に何件かの業者を教えて頂き、紹介して頂きました。

・朝、お迎えに来てくださる方によって熱を計ってから車に乗せられる方とそうじゃない方がいる事をお伝えしたら、統一してもらえました。

・デイサービスのサービス内容について、本人の希望を事業所に伝え改善できた。ヘルパーさんの掃除について不満な点があり、ケアマネジャーさんに相談したところ即改善された。

・デイサービスを受けたいと申し出た時（見学体験）すぐに対応して頂けたが、本人には合わなかった様で、デイサービスの様子など詳しく前もって教えて頂きたかった。

・コロナにより、デイサービスが休みとなることがあった。その時に速やかに対応し、訪問介護の手配をして頂いた。

・提供事業者のサービスの質について不備等に不安を感じたが、資料を作成する等して間違いを正すよう努めてくれた。

・母が認知症気味で、毎日ジュースを3から4本購入する様になった事があ
り、その際デイケアサービス先に連絡を取り、注意監視をして頂きました。

・訪問介護の際、本人以外留守になる事も多いので自宅の行動範囲、立ち入っ
て欲しくない場所など伝えた時、訪問者全員に承知されました。またサービス
事業所のトップの交代などにより相性が合わなくなったと感じた時、ケアマネ
さんに伝えた所、新しい事業所を紹介して下さい要望ピッタリで気持ちよく利
用させて頂けるようになりました。

・ケガがきっかけで急遽ショートステイ（ロング）から有料老人施設入居予定
のところを探して頂きましたが、施設の対応がいまいち、家から遠い、費用が
かかる等、気になる点を申し出た時に直ぐ別の施設の提供、紹介等で動いて頂
きました。

・デイサービスでの席替え、入浴担当者の希望を伝えたら即日対応してくれ、
変更可能になりました。予定外の訪問看護を希望した時の対応もよかったです
。

・デイサービスでリハビリを多くして欲しかったのを、前のケアマネはちっと
も聞いてくれませんでした。

・先月、長年通所していたデイサービスを止めたいと、本人が言い出した事に
家族もビックリしながらケアマネさんに代わりたいと申し出たところ、すぐに
色々当たって下さり、新しい所を紹介して下さいました。本人も満足していま
すので、良かったと心から感謝しております。

○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。

・ 本人の毎日の自宅での生活と、デイサービスやケアマネジャー、外での対応がかなりギャップがあるので、本当の姿をしっかりと認識して頂いての対応をお願いしたいと思います。

・ 本人と家族のどちらかが我慢するのではなく、それぞれが少しずつ譲り合っ
て過ごしやすく生活することを願っているので、その気持ちを汲み取り、適切な提案をして頂けるかどうかを重視しています。

・ 毎年費用負担が増加していますが、今の状態では介護保険を払っている意味がない。

・ 夫が骨折して病院に運ばれたが、コロナで病室が無いので家に戻されて、私も足が悪くて介護は無理な時にショートステイをいくつがあたって頂き、行き先が決まりました。あの時はほんとに助かったと思いました。

・ ケアしていると精神的にまいってくるので、思いを吐き出す機会が必要。
・ コロナの関係で面会も出来ず生活の様子も部屋に入ることが出来ない日々ですが、数少ない入り口での面会の姿で施設で見てもらっている安心と感謝しか有りません。家族も年齢がきて自分の健康を考えて過ごしている日々、施設の方に助けられているので現在の生活が守られていると思います。順番で母を看取れることが出来れば、いいなと思ってますが、こればかりは解らないので不安です。現在施設の皆さんとケアマネジャーさんと家族の輪がつながっている
ので安心してます。

・ ケアマネジャーさんがコロコロ変わったりしない(有難い事にうちはずっと
同じ方に担当してもらっています)

・ 病院に行ったりするのに中抜けさせてもらったり遅れて行ったり、いつも無理な事をお願いしても快く対応していただいています。ケアマネさんもいつも愚痴を聞いてくださり、心が軽くなります。

・ 本人が毎日嫌がらずにデイ等へ通ってくれる事で、私共介護する側も気分転

換が出来ております。この状態が続いてくれる事を願っております。月一回のケアマネ来訪時に話を聞いて頂くだけでも私共は安心出来ます。今後共宜しく願います。

- ・介護保険サービスがどの様な事まで利用出来るか？あまり分からない。今利用しているのはリハビリだけなので、居宅介護支援の方も全く分からない。

- ・現状の制度をふまえて、最善な提案をしてほしい。

- ・施設に入居する時の入居先の事を、もう少し情報提供が頂けると助かります。リストだけで自分達で電話して予約して見に行くようにリストを頂きましたが、質問する内容が難しく、探すのに苦労しています。

- ・認知症の介護をしながら仕事をしていると、両方の事で精神的に追いつめられる時が多々ある。そんな時に頼りになるのがケアマネジャーであったし、救われ、前向きになれた。本人も大事だが家族の心が折れてしまっただけでは、生活が成り立たない。

- ・サービスを受ける本人がデイから帰って来ると、とても楽しそうに帰ってくる事。送り出す方も安心しています。

- ・認知症ですと、進行の度合いとか状況とか進行によって、家族では対処が分からないことが多々ありますので、その話をよく聞いてくれて、適切な対応をして下さるのが重要と思われまます。家族もそれによって救われます。又金銭面とかの事も大切と思われまます。

- ・同居家族も要介護で別居家族は、皆他県に住んでいる為、緊急時すぐ対応出来て信頼出来るケアマネジャーさんが居て下さるのは、とても重要だと思っております。

- ・要介護者への適切なケアプランはもちろん重要であるが、介護者にとっても適切なケアプランも考慮してほしい。

- ・本人はもちろんのこと、家族にも言えることですが、経済的な事、精神的な事など、それぞれのおかれた状況の中で、いかにうまく生活できるかが最も大切な事だと思います。ケアマネジャー、介護施設等の力を借りて、無理をせず、これからもがんばっていきたいと思います。

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・月に一度の会議が、土日で作れると嬉しい（平日の時間が仕事で取りにくい為）

- ・ヘルパーさんに仕事を頼む時、1回1回言い訳をしてしまいます。例えば、指が悪いのでおにぎりが出来ないので作ってください。上の棚の物の出し入れは怖いのでお願い。出来ない事はいっぱいあるのにその都度不自由な手や足を見せて説明するのは気分が塞ぐ。私の症状や身体的欠陥を承知でヘルパーを派遣してほしい。ケアマネによってサービスが違うのでサービスの徹底をお願いしたい。私の知人のケアマネは、利用者さんの訪問を道で出会ったらその月は訪問しません。約束の訪問日をキャンセルしてもTELもありません。約束の日に来ないので、やむを得ぬ用事で私の知人がケアマネを訪ねても当然の如くの状態です。他人事ながら腹立たしいです。

- ・「私はお喋りな方じゃないけど、紹介してくれたヘルパーさんが来てくれると、嬉しくて沢山喋ってしまう。そんな人を紹介してくれたケアマネさんに感謝。ケアマネさんも来てくれると嬉しい。上手に聞いてくれてありがとう。デイは、最初は慣れなかったけど、公園行ったり、仲の良い人が出来た。紹介してくれてありがとう」と本人が話している。医療費を無料にしたり、費用面で楽にしてくれた。もう少し1人暮らしが続けられそうと感じている。

- ・認知症の親が一人暮らしをしています。現在デイサービスの利用と、家族が家事をフォローする事で何とか暮らしていますが、先の事が不安です。認知症が進行した場合の暮らし方について（グループホーム等の施設に入る。家族と同居する等）専門家のお話を伺いたいです。

- ・ショートステイをたまに利用します（他の施設です）デイサービスと違い、リハビリ（マッサージ）がなく、あまり他の人との交流がなく（ほったらかしサービス）部屋に一人でこもりがちで退屈しているそうです。2、3カ月に一度（2、3泊）なので、顔も名前も覚えてもらえず、寂しい思いをするようで可愛そうですが、同居の私たちも息抜きが必要です。社交的じゃない本人はどうしたらいいのでしょうか。

- ・今後、増々高齢化となりサービスを利用する方が増えることでケアマネジャーさん、ヘルパーさんのマンパワーが不足しないようにして欲しいです。現在

利用している事業所さんは、とても知識があり対応もスムーズですが、他では無責任な言動や対応の不備があると伺います。利用者が困らないようなシステムをお願いしたいです。

- ・ケアマネジャーが10月から変更になって喜んでいますが。前のケアマネジャーは、愛想も悪く色々な話もする気になれませんでした。

- ・お休みの日はなるべく電話をしないようにと思っていますが、頼る所がケアマネさんしかおらず、どうしても困った時は電話してしまいます。お休みの日でも嫌がらず親切に話を聞いてくれて、いつもありがとうございます。

- ・入浴や皮膚科の受診に同行して、サービス事業者さんやお医者さんとコミュニケーションを取って頂きました。緊急の連絡をするとすぐに来てもらえて非常に助かってます。

- ・休日に利用している施設等から連絡が入り、早急にケアマネジャーに相談したい場合があります。その際担当ケアマネジャー以外でも相談出来る窓口等があると、非常に助かります。専門用語が理解しづらい事がありますので、分かりやすく説明して頂けると助かります。

- ・担当ケアマネジャーによって、対応に差がある。訪問日時についても前任者は、訪問日一週間前から10日前ぐらいしか連絡せず、自分の都合を優先する（同席家族は有識者である）態度だった。前の介護認定の更新の時、介護認定更新についての事前説明がなく、直前10日～2週間弱で更新しないといけないので、面接が必要と連絡が入った。ケアマネジャーの候補日とこちらの仕事の都合があり、折り合いがつかないと説明すると「じゃあ、コロナで延長できるから」と容易な返答。延長する事のデメリットに不安を感じ、こちらから説明を求めた。まるでこちらの家族の仕事の都合で更新できないような態度に罪悪感を覚えた。信頼感が無くなってしまった。

- ・個人情報他人（特に近所の人や知人）に知られたくなく、近くに人がいる場合は、介護に関する話は控える等、当事者のみ伝わるような配慮をして頂けたらと思います。

- ・制度が分かりにくく、ケアマネジャーさんは噛み砕いて説明して下さって、とても有難いのですが、母の年齢になると少し難しい様に感じます。ケアマネさんを信頼しているのでお任せですが、もう少し分かりやすい制度だと有

難いです。