

自由記載欄

居宅支援事業所草まくら

2370600112

○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？

- ・ 飲み水が冷たい時に連絡を入れてくれた。利用者本人がデイサービスで苦手な指導者の日を変更してくれた。（回答⑤）
- ・ あまり気に入らないサービスだったりすると、解決策を提案して頂ける。（回答⑤）
- ・ 家族、妻の悩みも聞いてくれるから安心できます。（回答⑤）
- ・ デイサービスが休業（12月1日～6日）の時、別の場所（同グループ）を探してくれた。結果は空いてなく・・・。デイサービスからの通知が悪い、誤解するような記載だったためアマネさんも対応できなかった。（回答④）
- ・ 認知能力の低下した母親は、以前の事を深く思い込み、一部の人間を極度に受け入れない状況でも、担当替えがなかなか進まなかった。（回答③）

○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。

- ・ 本人まわりの人が負担の少ない生活を望む。（2→4→8→11→14）
- ・ 本人が無理なく生活が送れるため。（1→8→7→16→14）
- ・ なるべく今の生活が快適に過ごせる様考えて下さる。（1→16→2→3→4）
- ・ 一人になった時のプランを作成してくれる人。介護で家族が疲れきって体をこわした時のこと。（1→5→8→14→11）
- ・ ケアマネジャーの方と信頼関係を築くにあたり、必要と思う項目を優先順に選ん

だ結果です。(12→10→15→8→1)

- ・デイサービス、医師、ケアマネジャーさんの間に、体調の変化に伴う連絡が迅速に取れている事が安心です。(6→7→10→14→16)

- ・以前のケアマネさんは最初に会っただけで、顔を合わせる事がなかった。今のケアマネさんになって、家族の話しも聞いて頂けるので大変ありがたい。(1→16→14→6→9)

- ・ケアマネジャーさんにはお忙しい中、月一度訪問して頂き大変感謝しております。とても感じの良い方で、清潔感もあって気兼ねなくお話する事ができます。本人は当初あまり気が進まなかったデイサービスですが、慣れていくうちに週一回から二回に増やしたいと希望をお伝えしたところ、その場で連絡をとって下さり、すぐに対応して頂きました。一人暮らしなので、デイサービスで過ごしてもらおうと家族としては安心していられるので、精神的に楽になります。身体の不自由はないのですが、認知症の症状の進行が進んでいくと、ケアプランの見直しが段階的に出てくると思います。そうなった時に適切なサービス、費用負担を含めて相談にのって頂き、本人もも家族も納得し、笑顔で過ごせるプランに期待しています。(16→3→7→1→8)

- ・日常的に相談にのってくれること。困った事に対してのアドバイスをしてくれること。(1→2→4→14→6)

- ・信頼できるケアマネさんに出会えるため。(1→16→15→10→8)

- ・残りの人生を大事に生きてもらいたいから。(3→1→2→10→15)

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・ショートステイもデイサービス同様、玄関まで送迎して欲しい。今はマンションの入口まで(デイサービスは玄関、ショートステイはマンション入口)

- ・今のところ満足しているので、特にありません。

- ・家族の悩みを聞いてくれる人、一番の安心です。今の所これ位です。

- ・介護が必要な高齢者を抱える家族として、まだ日が浅いこともあり、介護保険で使えるサービス、地域のサービス等、知らない事が沢山あります。何か良い情報、提案があれば積極的に教えて頂けると有難いです。

・ケアマネジャーさん、介護サービスをお願いしているそれぞれの事業所に自分で連絡して、色々な事情を説明して、日にちの設定および変更をする事は大変です。でも、ケアマネジャーさんに詳しくお話をしておくと、それぞれに連絡をして下さり、こちらの要望に沿った計画を立てて下さっています。本当に助かっております。

・目の前の事で毎日過ぎていきます。これからどうなっていくのか？どうしたら良いのか？何から手を付ければいいのか？毎日ケアマネジャーさんをはじめ、皆様には本当にお世話になっています。有難うございます。皆様の手を借りていなかったらと思うと、ゾッとします。それでも冒頭に書いた様な事を思うのです。介護って本当に大変です。今後も宜しくお願い致します。

・今のサービスで満足しております。

・特になし。

・満足しています。話しやすい。