

自由記載欄

○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？

・要望や不安（仏壇をお部屋に設置してよいか、本人が不安にならないか、など）を親身になり聞いて下さり、アドバイスや経過を細やかに教えて頂きありがたかったです。（回答⑤）

・不満ではありませんが本人が退屈しないよう、スタッフの方々がよく声をかけて下さいます。（回答⑤）

○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。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・認知症の利用者に対して、根気よく接して下さるところ。いつも感謝しています。（1_2_3_11_15）

・他に大切だと思われる事。スタッフが変らない事。あまり頻繁にスタッフが変わる事は良くないと思います。当方はそう言う事がありません。スタッフの方の定着率は高い様です。母に事を良く知って居られ、長い目で見て下さるので助かります。（1_2_7_10_14）

・最初から無理だと決めつけて計画を立てられるより、希望を少しでも取り入れて計画を進めるプランを作成して頂けると、本人も前向きに生活ができると思います。介護保険などの制度は、非常にわかりにくく相談した時に、内容をよく知っていると言明を聞く時も分かりやすいし、適正な選択をしてくれそうで安心します。（1_3_5_7_10）

○居宅介護支援のユーザーからの主なご意見・ご感想

・いつも細かいサービスと気配りに感謝しております。スタッフも皆さん明るくて気持ちよく接して頂いてます。お掃除も行き届き、いつ訪ねても綺麗です。こちらでお世話になりとても満足しております。

・日々、認知症状が進んだ母をよく見ていただいていること感謝の気持ちでいっぱいです。職員さん達には、本当によくして下さいありがたいと思っています。

・スタッフの方々が皆さんとても感じがよく、訪問した時に安心します。入居者本人も今の状態が落ち着いているようで、穏やかに過ごさせて頂いていることを感じます。

・いつもありがとうございます。

・いつも笑顔であたたかい雰囲気が、施設全体にあることでとても安心し利用できています。また、不安なことを専門的なアドバイスで、解消して下さい、本当にありがたいです。

・設備について完備して欲しいと感じたことです。1、部屋のトイレにもウォシュレットを付けて欲しい。2、洗面台の下、車椅子を利用する場合に排水管が出張っているので邪魔になる。

・特になし。現時点では非常に満足してます。

・食事が少しでも美味しいといいと思います。本人が食べやすいように、よく努力して下さいと思っています。