

回答の内、56名(46.3%)の利用者から、ご意見欄に記載がありましたので、まとめました。

### 3. ケアマネジャーの言葉使いや態度には気配りが感じられますか？

#### ●ご利用者本人

- ・ その位がちょうどいい
- ・ 大変よいと思います
- ・ 親切でわかりやすい
- ・ 雰囲気と言葉遣いから感じる
- ・ 大変気を使って頂いております
- ・ 何でも話せる

#### ●主に介護を行っているご家族

- ・ ゆっくり優しく話しかけてくださるので、本人が落ち着いて対応できています
- ・ とても良く対応してくださっています
- ・ いつもご丁寧に対応頂いています
- ・ とても良く感じられます
- ・ ていねいで明るいです
- ・ とてもていねいに対応してくださっています
- ・ 相談がしやすい

#### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ いろいろ気遣っていただいています
- ・ 優しく接してくくださるので、安心しています

### 4. ケアマネジャーの説明はわかりやすいですか？

#### ●ご利用者本人

- ・ いろいろと教えて下さいます
- ・ 親切でわかりやすい
- ・ 専門用語をやたらと使わないからわかりやすい
- ・ 何でも言えるから
- ・ よくわかるように話して頂いております

#### ●主に介護を行っているご家族

- ・ 具体的に書面や絵で説明してく下さるのでわかりやすいです
- ・ 利用者の状況を良く把握して対応してくださっています
- ・ わかりやすく説明して頂いています
- ・ 私が医者から頂いてきた採血の結果がいまいちよくわからないでいたら、よくわかるように説明してくださいました。

#### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 本人にわかりやすいように説明してくれています
- ・ 今までの説明でわからない事はありません

## 5. 困り事があった時にケアマネジャーは対応してくれていますか？

### ● ご利用者本人

- ・ 今まで困ったことはないのではありません
- ・ 車イスに不都合な点が発生したら、適切に対応してもらいました
- ・ 入れ歯のことで世話になった
- ・ 困りごとが特にないのでわかりません
- ・ そんなことあったっけ？
- ・ 即座に対応して頂いています

### ● 主に介護を行っているご家族

- ・ すぐその日に対応してくださってます。感謝です。
- ・ 突発的なことにも充分対応してもらっています
- ・ 適切に対応頂いています
- ・ 夫は糖尿病からいろいろな病気を抱えております。先日は目は大丈夫かと心配していただき、眼科へ半年に一度いくようになりました
- ・ 先日のコロナに対してスピーディーな対応ありがとうございました。
- ・ いつも相談にのってくれる。親切、ていねいでいつも話しやすいです。
- ・ 要望に対地的確に対応して頂いています
- ・ デイケアに対する要望など申し入れて頂き感謝しております
- ・ 即、対応して頂き助かっています
- ・ 様々な提案をしてくれ対応が早い

### ● ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 今のところ、困りごとはありませんが、ケアマネジャーさんが話しやすい方なので、色々相談できると思います。

## 6. コロナに対する不安はありますか？

### ● ご利用者本人

- ・ 感染。自分も周りも感染したりさせたりが心配
- ・ 常に気をつけているし、外にでないし
- ・ もしかかった場合、どうすべきか
- ・ だんだん増えている。自分になったら大変だ。
- ・ 横浜市はコロナの方が増えているので
- ・ 病気にかかったらどうしようと
- ・ テレビ見るだけで不安になる
- ・ 人と人の感染が怖いです
- ・ 60%位の不安（他のはやり病と同じ）
- ・ 感染する不安。人が来るから。
- ・ 高熱が出て体調が悪くなっても受け入れてもらえない今の病院にとっても不安です。もし、自分がコロナになった時、自分だけでなく自分の周りの人にうつしてしまうことが不安です。
- ・ かかったらかかったでいいと思っている
- ・ 糖尿病なので
- ・ いつもどこでも感染の可能性があるから
- ・ 思いがけない所で発症しているの
- ・ もしかかった場合、どうすればよいか
- ・ かかったら困る
- ・ うつったら大変

● 主に介護を行っているご家族

- ・ 家族が働いている。本人が肺疾患の為かかったら悪化させてしまうため。
- ・ 高齢なので感染時の反応が心配です
- ・ 夫は注射が大嫌いでワクチンをうっていませんので、不安です
- ・ 重症化
- ・ ケアマネジャーさんから感染するという不安ではなく、全般的にどこからでもうつってしまうという不安
- ・ 陽性になった場合の医者への対応。処置の手順など。
- ・ ワクチンを接種しておらず、感染した際、重症化の可能性が高い
- ・ 皆さん消毒をされていると思いますが、多くの方が出入りされるので感染が心配です。(自分たちの感染も含めて。特に無症状。)
- ・ いつどこで感染するかわからない。感染後の対処の仕方なども不安。
- ・ デイサービスに行った時、マスクをしない人がいるので非常に不安  
(職員が注意をしない)
- ・ 自分が感染した場合、母の世話をどうするか心配
- ・ 感染して重症化する不安
- ・ 家族がコロナになったら困る
- ・ コロナが近くで流行っているようなので、いつかかるかわからない不安があります
- ・ デイサービス、ヘルパー等の派遣が滞ってしまうのではないかと

● ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

(ご家族ではなく施設相談員に相談:1名)

- ・ いつ終わるかわからない
- ・ 感染したかどうかから、感染した後の行動がわからない。どこに連絡して、その後どうなるのか
- ・ ならないように気を付けているが、なった時どう対処すれば病院でみてもらえるか不安
- ・ 感染の不安。外出できない
- ・ 介護人がコロナになるとその後の介護について心配
- ・ いつも誰かが傍にしているので1人で入院になったら大変だと思います

## 7. 急に体調が悪くなった時に連絡できる人はいますか？

### ● ご利用者本人

- ・ 自分で救急車を呼ぶ、訪問介護のサ責さんに連絡する
- ・ コールを押す
- ・ 救急車
- ・ 娘
- ・ 119番と夫と息子
- ・ 長男へ連絡をする
- ・ 妻
- ・ 息子2人といつでも連絡がとれる
- ・ 弟、民生委員、看護師
- ・ 体制は整っています
- ・ 一番は看護師さんです。
- ・ 西横浜国際総合病院 ○○先生
- ・ 息子
- ・ 主人

### ● 主に介護を行っているご家族

- ・ 兄弟で連絡し、対応する予定です
- ・ 今、次男の家族と一緒に生活しており、長男は歩いて10分位の所に住んでいまして受診時は長男が車をだしてくれています
- ・ 基本的に家族のみ
- ・ 子供家族です
- ・ 119番

### ● ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 娘
- ・ 近くに娘家族が住んでいます

## 8. お薬とお薬手帳、保険証、介護保険証は一緒に保管していますか？

### ●ご利用者本人

- ・ お薬以外は毎日持って歩いている
- ・ 小さなファイルにまとめて入れてあります
- ・ (お薬以外は一緒に保管しているが) 病院に行く時に忘れることもある
- ・ お薬手帳は別

### ●主に介護を行っているご家族

- ・ 娘がいつも携帯して外出してます
- ・ 一緒に保管をしております。
- ・ お薬手帳のみ家族が管理
- ・ 保険証のみ別保管(診察券と一緒に)
- ・ それぞれ分けて保管していますが、近くに置いてわかりやすくしています

### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ 薬は毎朝飲むので台所。お薬手帳と保険証は病院用のバッグ。介護保険証は介護関係の袋の中です
- ・ 介護保険証は別場所
- ・ 一緒ではないが介護人が管理している
- ・ 必ず同じ場所に置くようにしています

その他 事業所、ケアマネジャー等に対してなんでも結構ですので、ご要望・ご希望等お聞かせください。

### ●ご利用者本人

- ・ 今まで通り、大変良くみて頂き、私は感謝しております
- ・ 全体にデジタル化したら？記録が残るし、行き違いも防げます
- ・ 担当者〇〇さんにはいつも親切にして頂きありがとうございます。今後ともご指導よろしく願います。
- ・ ケアマネジャーであれ、誰とでもおしゃべりするので相手の方は大変だと思います
- ・ 大変良くして頂いています

### ●主に介護を行っているご家族

- ・ ケアマネジャーさん、ヘルパーさん、デイサービスの皆さん、薬局の皆さんが連携し、いつも適切に対応頂いています
- ・ 今まで、3人のケアマネジャーさんが来てくださっていましたが、今のケアマネジャーさんが一番いい方で一対一でお話するのが話しやすいです
- ・ とてもよく対応していただいています。これからも宜しく願い致します。
- ・ いつも何事にもすぐに対応して頂きまして感謝しております。
- ・ 毎月の訪問及び利用者、家族に対する気配り、感謝しています。今後とも宜しく願い致します。今年は入院中に区変、調査、スムーズに対応して頂きました。
- ・ 大変お世話になっております。ありがとうございます。

### ●ご利用者ご本人と介護を行っているご家族と相談してのご意見

- ・ いつも訪問ありがとうございます。デイサービスに来ている他の人に聞いてもこれほどきちんと毎月来ていただける人はいないみたいです
- ・ こちらの要望通りなので助かっております。これからも引き続きよろしくお願い致します。