

V 自由回答

第 21 回介護保険サービス利用者アンケート 自由回答

■居宅サービス利用者・介護対象

①介護保険サービスに関する意見・・・27 件

【通所リハビリテーション(デイケア)】・・・4 件

- 脳出血で救急搬送されたのが 64 歳。リハビリの病院で 3 ヶ月半入院し、1 日 3 時間のリハビリを受け、歩行は杖の使用が可能になった。左手のマヒが強くりハビリの持続が必要だと感じていたが、介護保険に変わった途端、PTによるリハは 10 分ほど受けるだけで、個別のリハでもなく、リハビリは無くなったに等しい状態となり、左手のマヒは 3 年経過した現在、拘縮状態。自費で外部の〇〇〇〇に通った。現在コロナのため中止している。月に数回通えば、高額になり負担が大きい。自立支援が目的の介護保険であるならば、病気でマヒが残った人へのリハビリの時間をもっと増やすべきだと思う。左手が使えるようになることで、調理をはじめ、日常生活が自立できるようになれば、介護保険を使わずに生活ができるようになる。介護保険が自立支援目標と言うならば、もっとリハビリを必要とする人々への支援を充実させてもらいたい。
- 今のところ週 2 日の通所リハではお世話になっています。送迎時の対応も丁寧で安心して通っています。要望に対してもケアマネの方を通して伝えていただいたりしています。週 3 回までの通所に増やしていけたらと思っています。
- リハビリでデイサービスに行っているが、みんなそれぞれリハビリを受けたいところは(足腰肩等)違うと思うのに、全員同じ器具で個人ごとのリハビリは全くされていない。また器具を使って終わったので自分でゆっくり降りようとしていたら、急に後ろから声もかけずに椅子を動かされたので、左足を下ろそうとしていたので危ないと思い怖かった。そのことを他の人に話したら他の人も他の器具の時、怖いと思ったことがあるといった。とにかく人をものとして扱われているような気がする。
- 脳出血後、〇〇病院で処置が済み、食事歩行のためのリハビリセンターで約 3 ヶ月程度利用後、一般の医院に入れられ、リハビリがあると思っていたが、補助装具まで持って行っただが、特別処置をされないまま 3 ヶ月を過ぎました。行くところを探して現在の住宅型ホームにお世話になっています。普通の者では制度的なもの(リハビリは 6 ヶ月以内)はわかりません。リハビリ施設を増加して欲しい。

【訪問介護(ホームヘルプサービス)】・・・4 件

- 本人の認知の確認のため訪問時、約束の時間よりかなり早く来るのはやめて欲しい。5 分前とかならわかるが、こちらもバタバタ準備している時に、思いがけずの早い訪問には「うおっ」と思ってしまう。
- お世話してくれる人が毎回違うので、対応も違う。いい人の時は良いが、なかなか言葉に出して言えないのでお世話していただくだけで感謝しています。名前を書いてある胸のカードの字が小さいので名前をなかなか覚えにくいと思います。
- 居宅サービス、訪問介護を受けている時はヘルパーさんとの折り合いがうまくいかず、ストレスがありました。現在、地域密着型サービス、小規模多機能型に変更して以来、日常生活が楽になってきています
- ヘルプサービスが 1 回 45 分になっていますが、中途半端な時間です。せめて 1 時間は欲しいです。

【オムツ代に関する要望】・・・4 件

- 脳梗塞をして足が不自由で、前立腺肥大症で尿もれがあるので、オムツをしている。オムツなどを少し安く買えるようなシステムを設定して欲しいです。オムツ代バカになりません。今のところ施設に入れないで、

家で過ごさせたいのですが。

○介護保険やサービスとは関係ないかもしれませんが、入院中オムツ代が毎月3万5千円以上かかっています。病院にオムツ持ち込みが出来るようにしていただければ助かります。

○介護3ですが、日常オムツが必要です。少しでも支給があればありがたいですが。

○毎月オムツ代が入ります。消費税を一般医療として無料にできないものでしょうか。

【施設入所を望む意見】・・・4 件

○要介護 4 となり、特養申し込みを行っているが、なかなか順番が回って来ない。特養でもリハビリが出来るようになれば全身機能低下もそこそこレベル低下しないと思う。居室で寝かされているイメージがある。出来ればレベル低下予防のためにも運動や個別リハビリが短時間でも可能ならばそういう施設に入所(自分だったら親も同様に)させたいと思う。

○介護保険内でのサービスでは、介護者が仕事をしながら在宅介護を続けるには困難です。毎月ケアマネと相談しながら「サービス枠を超えても自費でもいいので」と言って検討してもらっている。介護をする私自身も仕事と介護で大変、時々施設入所を考えることもある。認知症もあるので、近所の方に見守りとか頼みにくい。外に出た時に保護してもらうこともある。家に一人で置いておけないので、やっぱり施設かなと現在思案中。

○グループホームを利用させていますが、病気や怪我で入院すると退所扱いになるということで、次はどうするのか、常に不安に思っています。そういう相談をするところがほしいです。特養も要介護2で予約もできず不安です。

○特別養護老人ホームなどの施設を利用するようになった場合、本人の年金支給額内で利用されるようにお願いしたい。

【通所介護(デイサービス)】・・・3 件

○土曜、日曜にも介護保険サービスが受けられる事業所があればいいと思っています。今、月曜から金曜まで受けられるデイサービスに行っていますので、土曜日曜も預かっていただけたらいいと思っています。

○以前利用していたデイサービスで転倒し、圧迫骨折により、3ヶ月入院しました。受傷後の事業所の対応に不満がありますが、今は他のデイサービスに通っており、しなくてもいい入院で認知症が明らかに進んだことを惜しく思いながら、諦めています。

○本人は認知症が進んでいて判断力もあまりないので、満足も不満足も家族に話すことがない。いつも途中で帰ってきてしまい、サービスも十分に受けずじまい。家族にはどんな様子で過ごしているかも見えないので本人に合った時間を過ごしているのか不安。

【短期入所生活介護・短期入所療養介護(ショートステイ)】・・・3 件

○認知症の要介護 5 の夫を在宅介護しています。70 歳を過ぎ、週のうち半分はショートを利用していないと体の負担についていけません。年間のショート利用は 182 日と聞いております。オーバーしないようにやっとの思いでやっております。せめて 200 日程度ショートを利用できたらと思います。よろしくお願いいたします。

○認知症の母をショートステイを利用しながら介護していますが、皆様にとってもよくしていただきとても感謝しております。

○親の介護、私の経験で4人目です、私もだんだん歳をとり、腰痛、特定疾患等ありで病院が良い。親は家で最後を迎えたいとの願いを何とか叶えてあげたいと下手な介護で四苦八苦しながらもいろいろ支援を利用しながらありますが、私の身体を気遣って母をショートステイに定期的に利用するように勧めていただいております。そのショートステイ先から当たり前なのですが、預かっている時、急変した時の対応を再三話し合ってお互い理解をしあっても心配なようで、こちらが預けるのが億劫になってしまい少し私が疲れていても利用を控えています。心配されることはごもっともなのですが、こちらもナーバスになっている時に利用しようと考えているので、逆に心配されるとこちらまで預けるのが不安になってしまいます。皆さんの気持ちもよくわかるのですが、もっと預けていても安心できるショートステイ先が他にもあると良いです。

【福祉用具貸与】・・3 件

- 福祉用具の賃貸料が保険負担割合によって違うのはなぜでしょうか。一律にしてくださるようにと願っています。労働力や精神的介護は要介護度や負担割合によって違うと思いますが、用具は同一だと思います。
- 毎年年金額が引き下げになるため、施設代の支払いが大変になっています。年金額だけでは不足する状態です。介護保険サービス内で、本人のため、レンタルできるものはしていきたい、歩行支援用具、ベッド、段差滑り防止止め、立ち用具、車椅子など。
- 現在要介護2です。夏以降足腰が悪くなり、生活面での介護負担が増えたので、通所のリハビリをやめ、デイサービスのみとし、月2回デイサービスを増やして対応しています。また、車椅子を必要とする場面がありますが、要介護2のサービス内では借りることもできず、苦慮しています(限度額を超えるため)。介護区分変更するにも一時的なものであれば思い通りの対応はしてもらえないので今我慢しているところです。

【住宅改修】・・1 件

- コロナで入院している主人がどのような状態かもわからず、退院が決まりました。入院先、ケアマネジャー、デイケアの方々が何もわからない私達を支えてくれました。次から次の変化に戸惑い主人の介助、主人がしていた仕事などで、良くなりかけていた膝が悪化しました。かかりつけ医の先生がデイケアを2日から3日に、訪問リハを週1にとケアマネジャーさんに連絡していただき、どうやら1年をなんとか過ごしてきました。まだ本人のやる気の差でリハビリもなかなかできない時もありますが、主人のことも私のことも皆さん優しく気遣ってくださるので、なんとか1年乗り越えられたように思います。手すりを取り付けていただいたので、主人も私もとても助かっています。

【介護タクシー】・・1 件

- 本人が要介護3、私が要介護1の場合、通院の際、介護タクシーが使用できず、〇〇病院までのバスもなく、タクシー代3500円がどうしてなのかと思いました。他の病院も介護タクシーは使用できず、今日に至っております。

②介護保険制度に関する意見・・17 件

- 良い制度と思います。
- 一人で介護しているので心細く思うことが多く、この制度には体力的だけでなく、精神的にも支えていただいています。
- 介護保険制度に助けていただいている毎日だと感謝しております。ただ大きくはなくても不満はあり、それを伝えるのはなかなか難しく飲み込んでしまうことはよくあります。

- 幼い頃に障害となったので、自分の思うようにいかないのもどかしいことがよくあり、今後どれくらい我が家で暮らせるか、不安もあります。いつも介護保険制度を利用させていただき、有り難く思っています。
- 生活に対してはサービスがあるが、精神的なケアに対するサービスが低いように感じる。
- 私(同居に長女)は同居して認知症の両親を看ています。父が要介護3、母が要介護1です。父は色々介助が必要になってきて、今後ますます悪化し出来るだけ家で過ごさせたいという思いがいつまで貫けるのか不安になってきました。そのような中、介護保険の支援は色々とても助かっています。母は身体はまあ元気ですが、認知症が少し進行してきています。身体はゆっくりですが動くので、色々手伝ってくれようと思いますが、後からかえって手を取られ、何もしてくれなくてもいいのにといいストレスになります。できることはしてもらおうという介護の趣旨ですが、父のように何もしないほうが私は楽です。動き回って転倒入院、身体悪化になりかねません。介護の趣旨はわかりますが、なかなか難しいところです。
- 毎年歳を重ねて行き、周りの人たちに迷惑をかけているのが心苦しいですが、自分でできる事は頑張りたいと思います。介護保険があるのが幸せです。色々ありがとうございます。主人がよくしてくれるので、このまま私も頑張ります。
- 高齢化社会において、家族の負担(心身、経済全て)は非常に大きいです。介護保険サービスという枠組みの中ではとてもではないけど、解消できる問題ばかりではないのです。今後、もっともっと介護は増加して行きますが、悲惨な事件も他人事ではないと感じる日々です。こちらで訴えても意味はないかもしれませんが、一市民の声として読んでいただけたら幸いです。
- 現在自宅で、母(91歳)を看ていますが、いつまで自宅でいけるか、不安もあります。といって施設に入るにも費用を考えると簡単には入れません。もっと安価で、入れる施設はないものでしょうか。私も以前、施設で働いていた経験もあり、地域で相談にのったり、見守り隊の役割をして行きたいと思っています。ケアマネにはいつも感謝しています。常に寄り添い考えてくださり、デイサービスショートステイでの職員の皆様にも感謝です。色々な施設でのサービスを受け、自宅で見ることができていると思います。
- 軽度要介護(要介護2または3程度まで)の面倒は家庭でもできるが、重度の介護は困難であるので、それを支える公的施設の拡充を切に希望します。
- 家族だけで介護を続けていくのは時間、精神、体力的に難しいので、施設の職員さんたちの優しいサポートにとっても感謝しております。助けられています。
- 介護保険創設時は本人の尊厳確保と同時に、介護者の家庭内介護から解放と社会参加という目的がありました。一般論でいうと、社会参加の受け皿づくりと社会参加への誘いが不十分(忘れられている)と思います。介護行政の施策として、家庭内介護者の社会参加への誘いをもっと大きく打ち出してはいかがでしょうか。自分のことでいうと、今後デイサービスを利用すると自分の時間はできますが、利用施設で「本人の尊厳と意思」「家族の意思」がどの程度護られるのか不安があります。利用開始前に、十分に理解し合える話し合いの時間を、利用開始後の十分な支援(サービスの確保)のためには介護従事者の大幅増員が必要であり、人員、人材確保と処遇改善のため税金の投入(保険と税の配分の見直し)を検討しないといけないのではないかと思います。熊本市独自で出来ることではないでしょうが、介護政策に関わる人は国の制度運用者で、止まることなく、利用者、家族、介護従事者など当事者の視点から制度改革者であって欲しいと思います。
- 介護保険制度は本当に有難い制度だと心から感謝しております。この制度を利用させていただく事で、仕事と介護の両立が今の所でできています。現在、認知症が進行し、もっと大変になった時に入所できる施設があるのかは不安に思っています。介護施設はとても気遣いをされ、何も不安なく、利用できており、大変助かっています。今後は地域のサポーターの育成や社会全体が共助の心を持ち、包括的に支えていける

社会になると良いと思っています。

○介護度が悪くなり、介護保険サービスのありがたさに認識を深めています。ケアマネとも仕事関係があり安心してます。

○介護支援は目覚ましいものがあると思います。しかし、それ以上に早い速度で需要が高まっています。高齢化の速度の速さで最も追いつかないのでは。

○35 年前、祖父母の自宅介護時と比べ、たくさんのサポートで自宅介護持続ができるありがたさを日々感謝しています。それぞれの専門性と技術と小さな心配から相談に乗っていただけることは、とにかく狭い空間に閉じこもりそうになる身体、心を支えていただいています。

○特養に必要な重度の要介護者が入所できない状況が続いている。かなり以前から介護保険サービス制度そのものが破綻していると思う。

③ケアマネジャーに対する要望など・・・15 件

○本人がショートステイに対して不慣れで過敏な時期に、おしゃべりなヘルパーさんがショートステイについて話してしまって、本人が行かないとなってしまった事があった。ケアマネにそのことについて連絡させてもらいました。そのヘルパーさんは本人が言うことを否定したりなどもあったので、でも数名のヘルパーさんには助けられているので感謝しています。ケアマネさんや様々な方に支えられていると思います。

○本人が意思をはっきり話しませんのでわかりかねることが多く、困ることも多いですが、ケアマネジャーの方を入れて話し合って介護に頑張っております。

○当方は介護施設とは別のケアマネにお願いしているので、あまりよくないと思います。同じ 16000 円の費用を役所に負担していただくなら、施設内に利用人数分面倒見れるケアマネを置くべきだと思います。

○デイサービスを、ケアマネジャーの勧めで利用していたが、本人がとても疲れて帰ってくるので、変更して別のところで落ち着いています。

○担当ケアマネの方に相談するとすぐに駆けつけてくれたり、対応していただけるので、とても助かっている（自分が遠くに住んでいるため）。何でも相談しやすい関係にあり、ありがたい。

○主人が要介護3でお世話様になっていますが、ケアマネのお陰様でデイケアとショートステイを組み合わせさせていただいて助かっています。

○ケアマネの対処法で、家族の気持ちが満足できないことがある。表面上の見せかけの優しさや言葉はいらない。私たち(家族)がケアマネに遠慮がちになると、逆に介護の気持ち、福祉のために働いているという思いが希薄化されて調子のいいばかりの対話になる。それを望むのは無理なのか。

○ケアマネがとても良くてくださっています。訪問入浴介護、リハビリ、入浴介助、ずいぶん母も元気になり、娘の私も助かっております。おかげで 100 歳の母を寝たきりにせず、過ごしております。

○ケアマネから全く説明がなし、会議の目的を聞くと回答はあやふや、挙げ句の果て交代させてくれと言ってきた。渡りに船で大歓迎。力不足のケアマネの育成も行政の範囲ならやっていただきたい。高額な保険料も払っておりますので。

○今のケアマネジャーは素晴らしい。前の人はダメ。

○今担当してもらっているケアマネジャーに満足しています。

○主人が全介助状態です。介護する私も手足が悪く、主人を施設に入所させたもののコロナで面会できなく、3 ヶ月ほどで病気になり退所しました。3 ヶ月の間で立ち上がりもできなくなっており、私のこともわからなくなっていました。その後、絶対施設に入れないと思い、今は居宅介護支援所でスタッフの方々に助けてもらい何とか生活できています。介護保険を利用させていただき、本当に有難いです。

○いつも担当ケアマネにはお世話になり、感謝しかありません。日によって気分が変わったり、気が変わったりする中よく対応してくださり、何度も説明をしてくださったりと(本人が一時的でも納得するまで)、また変動があれば再度、何度でも説明していただき、ありがたい限りです。

○いつでも気軽に相談できるケアマネジャーに出会え、訪問介護等を受け、一年前と比べ本人が笑顔になったり、気分的に良い状態でいられているのがすごく良かったと思っています。

○アンケートの質問に答えづらい問があり困りました。問 10、今後のことを問われても答えようがない。入居中のサービス高齢者住宅では細かい点まで配慮していただき、家族に寄り添った介護をしてもらっています。現在、要介護 5 なので生活全てお世話になっています。元公務員で年金で費用は何とかなっておりますが、現在の年金額が受給できなければ現在のような生活はできないと思います。ケアマネも柔軟な対応でプランを練ってくれるので、助かっています。

④情報発信の充実を望む意見・・・10 件

○介護保険の利用者の一人として有り難く思っています。具体的なサービスについては同封の表、またはケアマネジャーから聞くこともできますが、法的なしくみでは初めて知るということも多くあります。例えば県外に移動した場合に元の市町村に保険料を払い、利用料もそこから支払わされるとか、グループホームは地域性がある、県外者は利用できないとかというような事柄を簡単に知る方法はないのでしょうか。何でどこで調べれば良いのか、市政、県政だよりも説明していただけたらと思います。

○この情報を初めて知りました。介護保険ガイド等にも記載して欲しい。

○現在介護2の義母を看ています。デイサービスとショートステイを利用しながらの介護です。とてもよくしていただいているのですが、ショートステイから帰ってくるたびに認知症が進んでいるのを感じます。介護サービス利用して老人ホーム入居の場合、入居者の生活パターンみたいな事が想像できず、ケアマネにアドバイスいただき、グループホームを考えています。グループホームは少ないし、認知症対応型のデイセンターも少なく、空きがないし、もっと認知症に対する介護サービスが増えるといいなと願っています。介護保険サービスが色々あるので、理解して納得のいくサービスを選ぶには学習していかないとけないようで、もっと幅広くわかりやすく発信してもらいたいです。

○介護保険を使ってサービスを受けようとして、最初は全然仕組みがわからず、支援を受けた人との出会いによってその後の支援が本当に適していた。後悔したことがありました。

○介護保険サービスについて、自分の勉強不足もあるが、知る機会や資料を見られる機会があれば嬉しい。

○現在、吸引吸入の器具が常に必要な状態です。なぜこの器具は介護保険では利用できないのでしょうか。現在リースで、毎月 6700 円支払いしています。医療器具だからでしょうか。サッシ等に介護保険を受けられない理由等も記載してほしいです。

○介護保険サービス一覧表ありがとうございました。サービスを受ける前まではこんなたくさんのサービスがあると知りませんでした。認知症になった父を認知症はグループホームしかないとして入所させましたが、骨折を2回繰り返したので、退所し、現在小規模多機能居宅介護を利用しています。利用方法やサービスを一般に普及させることが大切だと思います。

○介護するものの立場から一言、体力のあるものが介護に携わるのはいいのですが、老老介護は大変だと感じています。いろいろな相談をするところがありますが、制度の中にも組み入れると家族の負担が少なくなれば良いのですけど(資金などの援助など)、地域包括ケアもありますが、よくわからない。皆どこまで知っているのか。

○介護事業所のヘルパーには大変お世話になり、声かけしたり、話を聞いて対応していただけてありがたく

思っております。介護、リハビリ、他のサービスの検討、可能なサービスの案内相談など、担当者の采配、感情に左右されずに行っていただけると、また複数の方の目が入るとやりやすくなると感じる事が多々あります。病院に行ったりするときは連絡する、また、行った内容の報告もしていただきたい。対応していただけるサービスを手探り状態をお願いして、却下され、できない理由など曖昧ですので、できれば要介護度や環境などにより熊本市としてできるサービスの一覧やモデルケースなど紹介していただけると動きやすくなります。

○介護関係の用語が多過ぎて自分はどこに当てはまるか理解しにくい。また、わかりにくい。高齢者にはわからない。例えば介護に関してはケアマネジャーのいうのを聞いてはいはいと答えるぐらい。またここが悪い、こうしている、等々で話は終わる。

⑤負担割合に関する意見・・・9 件

○年齢の割には収入があるので負担割合が 3 割になるのは仕方ないと思うが、保険料、医療費等すべて高くなる。せめて介護保険だけでも統一して 2 割にしてくれないかと思います。老後の負担が多すぎる。今まで諸々高く払ってきているのだから、もっと考えてもらえないだろうか。収入があってもすべて税金、負担割合の多さで生活に余裕がありません。平等のようで平等ではない。不満でいっぱいです。

○父の介護保険の負担割合が 2 割です。一人住まいで、身体も弱っており、老人ホームをそろそろ考えていますが、父の年金内で入所できるところが少なく、年金内で収める(雑費)等を含めてところを考えて欲しいです。

○介護保険の負担割合が高すぎる(2割)。これから歳をとるにつれて介護度も上がってくるのに先が思いやられる。

○介護保険の 3 割負担は大変です。本当に老後はお金がかかります。

○介護保険サービスの負担割合がギリギリのラインで 2 割だと思いますが、1 割になれば助かると思っています。今は夫婦二人で頑張っています。次男も色々と相談に乗ってくれ助けてくれていますので、ありがたく思っています。色々な方々に支えていただいております。

○介護保険サービスの負担割合の算定の基礎は健康保険の負担割合と同じでしょうか。

○医療保険が1割なのにどうして介護保険は(負担割合)2割なのか理解できない。高齢者について優しい制度であって欲しい。

○90 歳以上の人は皆同じで負担 1 割でしょう。

○今、保険料が2割負担ですが、月 20 万くらいでデイ 1 日、ショート 1 日、車椅子、ベッド(借り)、入浴、訪問看護、オムツ、病院、介護タクシー、薬等を払うと、月 3 万円。これでは生活が苦しい。もっと負担割合を 1 割、1.5 割、2 割りというように小刻みにして欲しい。これでは生活保護を受けている人の方がまだマシだと思います。

⑥介護者の負担軽減を望む意見・・・7 件

○自宅で生活しています。父 1 人、昼はヘルパー日曜～金曜まで利用中です。月曜～金曜は夕方から入浴、洗濯、食事の用意片付け、排尿など介護、家の戸締り、毎日行っています。(長女)土日は昼食、夕食と 1 日 2 回実家を往復しています。左目失明、右目もほとんど見えないため、家の中でも時々転倒したり、しそうになったりしております。介護中でとても大変です。昨年病気になり、私が入院したり大変でした。

○2～3 年前に比べて介護休暇が取れると聞いたことがあるが、実際お休みしたり、利用した人を見たこと、聞いたことがない。介護する側がよく理解し、とりやすい情報を与えて欲しい。

- ケアマネにはナイーブな父に寄り添ったケアプランを提案していただき、いつも助かっています。仕事時に預かっていただいているので、(自分の用事で預けることは気がひける、本人も望まない)、家族や友人と外出、旅行といった時間が介護者 1 人の場合、特に取りにくいのが現状です。毎月のケアプランの中に「介護者支援」といったプランがあれば、当たり前のように介護者の方も罪悪感なく休憩する時間が取れるのではないのでしょうか。ご検討のほどよろしくお願いします。
- 今は自宅で 85 歳の妻が介護していますが、いつできなくなるか、その時すぐ介護施設に入所できるかどうか、心配している。二人一緒に入所できる資金が心配です。現在私がお世話になっている支援にはありがたく思っています。
- 認知症に対しての介護調査結果が家族の負担を反映していないと思うことが多々あります。認知症の家族の介護負担が軽く見られているような気がします。このアンケート自体、介護認定調査に対しての質問がないことに不満を感じます。調査の基準もわかりませんし、利用者や介護者に適切に反映されているか疑問です。また介護保険は自立支援を理念とした制度とありますが、自立からどんどん離れていってしまう利用者との間に大きな溝があることに気づいていただきたいと思います。またこのアンケートは意思確認がとれない利用者の意見は反映されづらいように思います。返信することも難しいと思われるからです。
- 在宅介護を行なっている家族としては、もう少し家族の負担が軽減する仕組みがあると良いと思います。ショートステイといっても予約制で、満室だったら受け入れができない。また年末年始は特に予約が多いとのこと、本当に必要な家族がサービスを受けられていない現状があるようです。施設もそれを良しとして動いていることに驚いてしまいました。ケアマネもルーティーン作業のようにも見えてきます。改善を希望します。このままでは家族が倒れてしまいます。
- リウマチで指手がかなわない、大変だと思う。家にいた時は全てをしていましたが、今は自分から入院すると言い出し、病院で暮らしています。夫婦共倒れになると心配し、時間があれば面会に行き、安心する様子でホッとします。家での一人暮らしも寂しく 80 歳すぎるとこんなになると案じます。親は 70 代で亡くなり、長生きする分寂しいです。兄弟が心配して声をかけに毎日来ますので、心休まります。他の方もこんなでしょうか。でも主人を置いて先にはいけない。野菜作り、土仕事が好きで野菜と話して頑張ります。

⑦要介護度認定に関する意見・・・7 件

- 利用者の要介護度が上がり、自己負担額が増えた。ケアマネや市にも陳情したが、そのまま、納得のいく説明ではなかった。今年は特にコロナ禍で認定の際、家族の立会いがなく、要介護度のアップに不満がある。昨年も同様にアンケートに回答したが、アンケートの意見が反映されたようには思えない。施設の質の向上、難しい課題だが、生活の質の向上には欠かせないと思われる。
- 体力があり足腰も丈夫ですが、記憶(アルツハイマーと診断)が悪く、見た目では認知症に見えず、逆に徘徊などするし、夜中騒いだりするので精神科の薬で興奮を抑えています。日中は毎日デイサービスにお世話になっています(私が仕事ができないので)。料金も高いので、毎月オーバーして苦しいです。動けない人の方が介護度が高くておかしいと思う時があります。動けるほうが大変です。自分の親だからと諦めています。教師だったので毎日疲れます。私が先に倒れそうです。認定する方が失礼な時があります。
- 前回の検査で要介護1だったのに体調が悪くなっているにもかかわらず、今回の検査で要支援に引き下げられた。
- 介護保険の更新で要介護 4 から要介護 2 の認定が降りてしまい、サービスを今まで通り利用できるかとても不安に感じている。どうして要介護 2 の認定が下りたかとても不安に思う。痛みが強く、生活支援が必要なものが多い。

- 父は普段の動きには大きな支障はないが、アルコール性認知症が進んでいるため、物忘れが激しく、今は親戚がいる老人ホームに入居している。度々不安になることがあるため、環境が変わると悪化するのではと気になる。お伝えしたいのは介護認定での面談審査において認知症の面を憂慮していただきたい。
- 介護認定が1であるので料金や内容が狭まるばかりか、高齢でもあり手がかかるが、認定度合いが上がったらいとも思っている。我々も高齢になり、病院通いなど増え介護するのに負担がかかる。制約を受ける。この制度に感謝している。我が家だけではこんなにできない。有難く思っている。
- 介護度の変更があった場合、本人や家族の意図しなかった時の対応をどんな風に説明したらいいかと悩む。

⑧職員の質の向上を望む意見・・・5 件

- 訪問介護の人が交代で 2～3人来られるので、その度に言うのが面倒です。オムツの当て方が下手すぎる。浣腸した後の後処理が大変。
- 利用を始めた頃に比べ、職員のサービスレベルが低下していると感じられることが多々あります。
- 本来ならば家族が両親の面倒をしっかりと見なければならぬと思っていますが、全てケアマネや施設の方々等にお世話になっています。感謝しかありません。これから人手不足で、介護する方々は大変と思いますが、よろしくお願いします。最近病院や施設で、看護師やヘルパーによる殺人事件や暴力事件が発生しています。心が痛みます。採用や研修の際はしっかり配慮をお願いします。
- 認知症のため、家庭で看ることができず、グループホームへお願いし、現在入所している。運動や日光浴等がなく、刺激やコミュニケーションが以前よりも少なくなっていることへの不満があり、現在別のグループホームにアクセスしている。食事面では栄養士さんがおらず、簡単なメニューの様で、4ヶ月で3kg 体重が減り、とても心配している。看護師もおらず、先日左手が腫れていたのに面会に行った家族が気づくような状態だった。面会に行った時の一部の職員の入所者への言葉がけがとても厳しく、扱いが人でなく、物のような扱いだったため、一刻も早く他のグループホームへ移りたい。グループホームの情報が少ないので、もっと情報が欲しい。
- 現在のサービスに落ち着く以前に小規模多機能に行っていました。その時、部分義歯を破損されましたが、一度もお詫びを聞くことはありませんでした。自由診療で15万円くらいのもの。ケアマネも誰が壊したか調べているというばかりで、一歩も前進しませんでした。

⑨経済的な支援を望む意見・・・5 件

- 介護保険制度ができてよかったと思っています。本人の利用年数が長いのでお金のことで不安があります。
- 今のサービスには満足しているのですが、一言、医療保険でのレスパイト入院、他訪問診療、訪問看護、訪問リハの利用料金合算すると13～14万円になります。それに加えて介護保険、要介護5での通所介護週3回料金です。年金生活している夫婦にとってはすごい負担です。医療と介護保険の合算かつ高額になった時の援助はないのでしょうか。ケアマネでもきちんと説明できる資料が必要だと思います。貧乏人は病気になるれません。50代でガンになっているため、生命保険加入できていません。
- 定年退職後、介護のための働く事ができない。介護のために働く事ができない人が年金受給の減額無しに65歳以前でも受給できるような制度が欲しい。親(母のみ)の年金で65歳まで生活しなければいけないので苦しいです。働きたくても働く事ができない世帯への経済的支援を工夫していただけると有難いです。

○相談してもお金のことは解決ができず、結局は家族が無理をしてお金を用立てるしかない。お金がなく、でも特養に入るだけの認定はもらえず、もらえたとしてもいつ入居できるかわからない。市や包括に相談してもイライラすることばかりです。

○施設での一般の部屋代、食事代、洗濯代等、オムツ代等は、必要経費などで仕方ありませんが、介護保険の2割負担は介護5になると高額になるため、ほとんどの年金はそちらに使ってしまって、私の生活費はわずかな国民年金で賄うため、苦しい生活をしています。

⑩介護保険サービス利用料に関する意見・・・4件

○施設に入る前の料金説明と入ってからの料金があまりにも違うので困っているが、今更他のところへ移るところもないし、やはり近くでないと、会ったり、布団や下着、服など季節ごとに持っていかなければならず、それが大変です。

○安く利用したい。

○高額介護のサービスを受けていますが、確か今年の夏頃食事料(朝・昼・夕)の額が倍以上に値上げされて驚きました。前もって知らせることもなく、値上げなどあるのでしょうか。年金のペアとかありませんのでもう少し細かい心遣いをして欲しいものです。

○父は居宅型有料老人ホームにありますが、利用料そのたを含め、20万円以上必要です。父は年金額が高く、おかげで私たちが手出しすることなく済んでいます。私達(67歳)の代になると年金だけでそのような介護を受けることは不可能です。なんとかもう少し、料金の見直しができないかと思います。

⑪介護保険サービス以外のサービスについて・・・2件

○床屋になかなか行かないので、良い方法はないでしょうか。

○ゴミ出し「ふれあい」すごく助かっています。

⑫コロナ禍における不安など・・・2件

○コロナ禍で面会が2年程度なく、元気にしているか心配。テレビ電話で対応しているが、耳が遠く実際にあって顔を見てみないとわからない。コロナ禍でずっと施設の中ばかりでかわいそう。時々散歩で外気浴してもらいたい。職員も重度の人もいてギリギリの人数なのでなかなか個人的にお願いしにくい。

○コロナ禍で不安だったのは介護者の私が陽性で、本人(母)が陰性だったらどうしたらいいのだろうか、ということでした。ケアマネにも相談しましたが、その時はどうしようで終わりました。そんな時の介護体制をしっかりと介護者に教えていただくとこのコロナ禍、少し安心しますが、よろしくお願いします。

⑬手続きに関する意見 3件

○介護保険サービスを受けている人は高齢者世帯が多いと思うが、生涯に付随するとして、高額医療費の申請や重度障害者医療費助成の申請などの手続きをするのに、いちいち区役所の窓口まで行き、申請しなければならない。老老介護をしている身として、区役所に行くのも辛いし、また還付金や助成金が振り込まれるのも数ヶ月後と非常に遅い。もっと簡単にできないものか。

○5月に転んでゴミ出しに行くのが辛くてケアマネが市に連絡を取ってくれたが、月初だったのに、月末に調査してからと言われた。1ヶ月待つ間に治ります。連絡を受けたらすぐに行動して欲しい。

○いつもお世話になり、ありがとうございます。毎年通帳等を持参しての手続きやその他役所へ行ってがな

かなか出来ません。なにか対策はありますでしょうか。今後ともよろしくお願いします。

⑭その他・・・7 件

- 進行性の難病を患っていますので、先のことを考えると不安になる事があります。しかし、医療費の補助などで色々と助かっています。
- 支援者が回答しやすいまたは支援者に対する質問にして欲しい。おそらく今後は支援者も増加するはず。
- 昨今のコロナ禍で、介護施設内での様子や入所者本人の気持ちがわからないため、本市の質問に対して、正確にはお答えできないところがありました。
- この用紙を折り曲げる時、ホッチキスの針が飛び出し怪我をしそうになります。今後はその点もご注意されたほうがいいかと感じました。
- 高齢で病気(持病、感染)など入院すると、日常生活、自立度がどんと落ちるため、その都度悩みます。
- 介護保険で現在のような利用が続くことを(先永く)願っています。現在の高齢者は幸に思います。安楽死を望んでいます。実は私、腰、足のしびれ痛みに耐えながらの生活で施設入居しております。死を夢見ることも。今なら自殺することもできる。寝込んだらできない。まだまだ痛みに耐えなければと思いながらの生活中です。ぜひ安楽死のことを考えて欲しい。家族のことを思うと自殺できません。
- 現在 10 月より入院いたし、安全安心な生活をしております。老老介護が終わり、ストレスも取れ、私も元気で生活しています。

■居宅サービス利用者・支援対象

①介護保険サービスに関する意見・・・19 件

【訪問型サービス(ホームヘルプサービス)】・・・6 件

- 現在 45 分(1 単位)ですが、出来れば 1 時間にして欲しいです。
- 週 1 回ヘルパーに来てもらっているが、時間も守り、よく働いてもらい感謝している。主人も 88 歳で要介護 3 だが、ヘルパーの助けでできている。
- 介護保険という制度を作ってもらっていることに対して自分が歳をとってから身近に感じ、また利用させてもらっていることにありがたく思っています。国は現代の家族のあり方などを考えて良い制度を作られたと感心しています。制度を利用させて感じていることは、一回のサービスの時間が 45 分間しかなくて、時間の制限があるために掃除など大急ぎであり丁寧にはできないというのが、申し訳ないですが不満といえは少し不満です。せめて 1 時間にならないでしょうか。介護保険料も納めるのが精一杯です。
- 今は窓拭きやベランダの掃除、台、棚拭きなど出来ずに困っています。日頃するものなので鞭打って何とか動くこともありますが、相当辛く大変に思います。時間内で頼めるようになればなと思うことがあります。でもしないよりしていただく掃除だけでも感謝です。疾病も治る見込みはないので今後も申し訳ありませんが利用させてくださいませ。身の回りはなんとか頑張りたいです。
- 訪問の約束日(約束時間)に来られなかったことがある。先方の記入間違いか忘れたか、わかりませんが、待機して待っていました。
- このアンケートは自分の生活をも見直す有難いものだと思います。私は身体が 90 度近く曲がり、歩行も困難です。コロナ禍以前は主人(要介護 4)が老健居宅生活のおり、二人暮らし、介護をしておりましたが、今は主人(特養)が外出禁止で、帰宅できずに一人暮らしの状態です。近くに別居の家族がいますが、全員仕事が忙しく、(公務員)病気など以外は頑張るつもりでいます。ヘルパーさんには大変お世話になり、助かります。買い物の手伝いのヘルパーさん、掃除の手伝いのヘルパーさん。特に冬季にお願い(暖房器具への灯油入れ、炊事、料理の下準備包丁使いなど)。主に冬場をお願いしていたヘルパーさんが数年前前から来られなくなり、どんなに寒くても暖房器具が使えず、エアコンだけで朝晩しのいでいます。また 1～2 月頃、背骨の圧迫骨折時は約 2 ヶ月炊事もしにくく、かなり痩せました。今も(体が曲がっているため)包丁使いが苦しく、コンロ(電気)での煮炊きが右手のみ(左手は体を支えるため使えない)で操作、一品作るのがやっとです。最近主治医の先生から、栄養不足を指摘されました。夜一食だけ民間の弁当を取っているのですが、1 日 2 食の生活です。炊事を手伝ってくださるヘルパーさんが来ていただければと願っています。

【通所型サービス(デイサービス)】・・・4 件

- 同世代の方々とお会いでき、おしゃべりを理解してくれるので頭のリフレッシュになっていて楽しみです(デイサービス)今後ともよろしく願いいたします。
- 週に 1 回午前中デイサービスへ送迎していただき、お話もでき、週 1 回 45 分間のお掃除に家の中も美しくなり、お話もできて嬉しく感謝しております。
- 通所型サービス(デイサービス)を要支援 2 で週 2 日利用させていただいていますが、できれば週 3 日まで利用できるといいなと思っております。
- 現在〇〇〇〇にデイサービスでお世話になっています。職員の方は皆快く相談に乗ってくれて親切に教えてくれます。

【介護予防通所リハビリテーション(デイケア)】・・・4 件

- 支援1の介護サービスを週 1 回お世話になっています。体力、気力が低下しないように頑張っています。年齢の割には若いと言われ、楽しくリハビリを実施しています。皆様のおかげであると感謝しております。
- 通所リハビリ等で、月 1 回の利用でも月額料金を支払わねばならないが、利用回数での利用料金にしていただけならありがたいです(体調不良等で 1 回しか利用できないことがある)。
- 体調を崩し体重が 34Kg になり、歩くことが無理、一人で生活できる状態でなくなり、介護住宅にお世話になり、今やっと体重もまあまあになり、自分で大抵のことはできるようになりました。元気になると人間欲が出て自分でなんでもできるような気になり、でも 気ばかりで何も出来ず、頭ばかりの考えで、手の動き、身体の動きなかなか元のように動かしずリハビリにお世話になっております。スタッフの人たちの優しさ、気の利きよう、安心できるようにお世話していただき、安心して毎日を過ごすことができることを感謝しております。もう若くなることなどありません。自分なりにお友達を作り、嫌われないよう何事にも自分なりにやり、楽しく過ごすことにしております。
- リハビリ通所 2 回受けているが、思うように良くなりません。〇〇病院で 4 月 2 日に腕を骨折しボルトを入れて骨をつけているようですが、痛くてたまりません。〇〇病院には1週間してレントゲンを撮り見られるだけです。何の指導もありません。痛みだけでも取れないかと聞くのですが、人それぞれで何とも言えないと言われます。今のままではいつ治るのかいつまでかかるのかとても不安です。痛みが取れば少しは楽になると思いますが、ズボンやパンツの上げ下げができません。どうしたらいいかわかりませんので、よろしかったらお知らせください。病院の介護ではなく治療するところをお知らせください。

【介護タクシー】・・・3 件

- 今の私の住んでいるところは交通の弁が悪いので、病院へ行くのにタクシーを使わないといけないので、病院へ行くのを我慢している。介護保険でいける週に 1 回だけは送迎があるので、とても助かっています。タクシーを利用するのに近くの病院でも往復 2000 円近くかかりますので、タクシーの補助などがあるといいなと思っています。
- 2 年前からサ高住に入居しています。色々ありますが、まあ満足して生きています。困っているのは病院に行くのにタクシーで行かなくてはならず、タクシー代がもったいない。介護保険で何か良い方法はないのかといつも考えています。
- 病院通いも多いのですが、介護をするもの(息子)にとっては、まともな話しもできず単に同席して半日程度かかることもしばしばです。歩行器を車に積んで行くのですが、妻もリウマチで抱える事ができず、私自身も腰痛で困難になってきています。福祉タクシーを利用する場合、付き添いなども依頼できるのか、何か他に良い方法があればと思っています。

【介護予防住宅改修、介護予防福祉用具購入】・・・1 件

- 住宅改修工事ならびに特定福祉用具購入、シャワーベンチ S を購入でき、安心してお風呂に入ることができるようになりました。現在予防歩行器をお世話になっています。散歩が楽しくなりました。足の痛みも軽くなりつつあります。毎日元気に過ごせるように自分自身気をつけ努力していきます。

【介護予防短期入所生活介護(ショートステイ)】・・・1 件

- お風呂は溺れかけて怖いので、真冬でも行水しています。昨年からショートステイでお世話になっています(1 日～2 日)。日頃の疲れが癒され助かります。もう少し泊まれたらいいのですが、ショートステイ先の施

設(中央区)、冬洗面所の湯の設備がなく、手洗いも冷たい水だけ、感染性胃腸炎防止等の手洗いも不十分に思えます。(コロナ、オミクロン対策)どの施設も水だけの手洗いでしょうか、お湯できちんと手洗いしたいと思いますが。

②要介護度認定に関する意見・・・6 件

- 要支援 2 です。去年まではできることはやっていたのですが、今年は病気入院手術などで、体力が弱り、歩行困難などで、家族が手伝いに行っています。「サービス付き高齢者向け住宅」入居中。要介護を希望したいのですが、基準がわかりません。実情に応じた認定ができないのでしょうか。本人は 95 歳になります。
- サ高住に居住の 91 歳、89 歳のデイサービス利用中。介護認定の調べは実態をよく調べること。他の住居者の調べも身近で見えています。転居により二つの施設を体験しています。いずれも大手の病院、私立大学経営です。共通しているのは自分たちの資料作りに専念していることです。利用者に還元が足りない。
- 最初は要介護 1 だったのが更新時は別の医師の判定だったので、要支援となっていました。最初の医師は精神科担当でしたが、更新時は内科医師で、精神のことはご存知なかったからかと思っています。判定医師を選んだのは本人だったので、なぜ最初の先生にお願いしなかったかと苦言を呈しましたが時すでに遅しという感じでした。当方のミスですので受任している状況です。
- 介護認定に年齢による衰えも加えて欲しい。95 歳という年齢で行動もおぼつかなく、施設入居中であるが、支援でなく要介護の段階に進めていただきたい。筆記者(長男)は 72 歳で一人暮らしである。
- 介護認定に差(公平でない)があるように思う。私が利用しているデイサービスで、同日利用者7名(男)中、入浴出来ないのは私一人である。他の6人は足取りもしっかりしている人もいる(もちろん手押し車の人もいる)。今年の 10 月頃の認定では要支援 2 で理由には容態変更なしと記入。前回と違って現状は足の裏にゴム風船を踏んだようで歩きにくく、フラフラするので、杖をついて歩いているが、容態変更なしとはどういうことか疑問に思う。
- 90 歳になると、オーバーに言えば日に日に衰えていきます。認定期間は3年ですが、70 歳 80 歳ぐらいだったら 3 年で充分と思いますが、90 歳以上は年 1 回にしていきたいと思います。

③介護保険制度に関する意見・・・4 件

- 老いて身体を自由を失い、介護保険を利用し公の費用を使うことをいつも恐縮しております。このような制度がありますことに感謝し、なるべく自立するよう心がけておりますが、体の改善は難しゅうございます。残された人生をなるべく自立出来るよう頑張ってみます。
- 小規模多機能型居宅介護には登録に疑問あり。
- 介護保険2号被保険者で要支援1だが、基本は障害者なので障害福祉サービスを使いたい介護保険優先と言われるのでどうしようもない。介護保険と聞くと冥土の土産的に感じるので、自立支援とは方向性が違っていると思えてならない。
- いい制度です。

④ケアマネジャーに関する意見・・・4 件

- ケアマネジャーの方は最初の一回だけでそれから一度も話し合っていない。
- ケアマネジャーが威張っています。
- ケアマネジャーが 7 年間、同じ方法で受け付けてくれませんでした。内容説明に来られる時は 7 年前の身体状況をそのまま記入し、これで行きます、とのこと。今は身体が動かないと言っても受け付けてくれませ

ん。あんなに元気だったのに何か大病でもしたのですと言われるだけです。かかりつけのお医者さんに相談し、介護に切り替えてもらえるようにしましょうかと話し合っています。私としては支援でなんとか一人で生活できていますし、助かっています。ケアプランを話し合ったことはなく、7年前の支援1のままのプランの押し付けです。ケアマネさんを代えてもらうことができるのでしょうか。

○来年 1 月より施設に入居する予定です。入院リハビリについてのケアマネの方がいろいろと相談に協力くださり、大変助かっています。子供が近くにいない場合はまた、子供がいない方はケアマネの支援に感謝しています。

⑤負担割合に関する意見・・・3 件

○要支援1で3割負担は納得できません。支援を受けている人は同等にしてもらいたい。あくまで要望です。

○市の財政も大変でしょうが3割負担は多いように多いに思う。老人の気持ちを汲んでください。

○自己負担が3割になると金銭的に生活が困るし、思うような介護サービスが受けられない。デイサービスは毎日でも行きたいけど金銭的に厳しい。

⑥介護者に対するケアについて・・・2 件

○年取った母を介護している72歳の息子嫁です。自分が歳をとってるから介護も大変です。なんでもお金がかかります。仕事を辞めたから大変です。母も預金はしていないから、今私の年金を使って生活をしている状態です。預ければ月15万はかかります。それを考えたら預けることができません。母の年金は病院代、入院代というから手をつけられません。私の老後を心配します。

○私は一人で両親の介護をしているため、家に帰って寝ることもできず、両親の家に毎日泊まっています。仕事もできず、安定した収入も得ることはできないので私の将来は不安でいっぱいです。パートタイムで働き始めても、親の具合が悪いと辞め、二人の通院等すべて私を頼りにしているため、親を中心に考えるしか仕方がないのです。母が認知症なので、家のことは一切できず、全て私です。父は支援2、母は要介護3なので受けられるサービスも違い、私の自由になる時間など親が、体調が良い時の夜中の数時間です（体調が悪い夜間は最悪ですが）。サービスとは、老人のためだけではなく、一緒に介護する人のことも一緒に考えて欲しいと思います。私は配偶者がいないので、余計に心配です。私の10年後、15年後はどうなっているのでしょうか。恐怖です。

⑦介護サービス以外のサービスについて・・・2 件

○庭の掃除等身がついていけないためお願いしましたが、まだ元気なようで断られました。今後何かあった時にはまたお願いすると思います。

○我が家の近くはお店がなく困っています。週1回でよろしいのですが、買い物に困っており、タクシーで出かけております。巡回なりスーパーに注文できると大変助かります。運転免許を周囲に迷惑をかけないように返納しました。人との触れ合いも大切だと思いますので、どうかご考慮いただけますようお願いいたします。

⑧今後の生活に関する不安・・・2 件

○私は〇〇病院で乳腺ガンの治療を受けています。現在は抗がん剤の投与を受けていますが、副作用がひどくて右手、右足のしびれがひどくなりました。このままの状態で行くのかどうか、心配しております。もともと脳梗塞で右半身が不自由でした。抗がん剤の治療がおわったらどうなるのか心配です。

○有料老人ホームでは最後まで過ごしたいのですが、施設により「看取り」はできないのでしょうか。命の灯火が消える日まで同じ施設で終焉を迎えることを願っています。

⑨介護サービス情報発信の充実を望む意見・・・2 件

○介護保険サービスはたくさんあるようですが、内容を理解するのはとても難しいです。ケアマネジャーに相談をしてこちらの疑問を伝えても思ったような返答はもらえません。同封してある紙にもサービスがいろいろ書いてありますが、理解している人にはわかっても私たちにはなかなか理解することはできません。一体どのサービスなら受けることができるのか。一体どうやったらサービスを受けることができるのか。料金も高いと難しいので、具体的な料金表はなど、誰にでも理解しやすい詳しいサービス利用ガイドがあればと思います。

○介護保険サービスについてもっと深く知りたい。

⑩介護サービス利用料に関する意見・・・2 件

○時間が短い、今 45 分をせめて1時間にして欲しいです。休んだ時は料金を取らないで欲しい。減額等考慮して欲しいです。

○介護に必要な設備をすぐにしていただき気持ち良く使用しています。リースを利用したことがありましたが、月々の支払い額が高い。利用したいが、踏み切れない。

⑪施設に対する要望・・・2 件

○週 2 回利用している施設のお風呂(お湯が)汚い。汚れがあるので現在は家で、夏場はシャワーをしています。湯船に入るのが怖いらしく。寒くなり、施設での入浴をして欲しいのですが、お風呂は利用していません。

○ケアハウスを利用していますが理事長が変わったら極端に悪くなった。住民皆の意見でもある。何とかならないでしょうか。当初は市の支援を受けているらしい。栄養的に不足している。

⑫職員に関する意見・・・2 件

○施設での介護サービス全般、区役所の関連部署共に対応に満足しています。家族が遠方にいるため、打ち合わせ等が多く出来ないため(特にコロナ対策中は)必要な時の取り決めが守られていることに感謝です。

○職員は指導能力が充分あります。対話の機会が少ないのは職場の日々のシフトの関係だと思います。

⑬その他・・・4 件

○友人が遠いので、近くに借間があれば借りて集まりたいと思っています。残る人生を充実して生きたいと希望します。コロナがなくなれば解決するようです。

○新町電車通りの歩道は坂あり、デコボコありで老人には転びそうで怖いです。どこに希望すべきか判りません。また電車を渡る横断歩道の白線が消えてしまっていて、渡るのが不安です。老人は走れませんので、しっかり白線を引いていただきたいです。以上担当の課にお伝え願います。

○生活環境(交通、坂等)に応じた対策が全くない。コミュニティバスの新規地域循環小型バス、タクシー、校区または近隣のショッピングセンター、公共交通と病院、パークアイランド乗り継ぎ、地域循環。利用者負担をショッピングセンター、病院、停留所設置の年間寄付、主な公共交通停車場。申請や手続きが煩雑すぎ

る。役所との意思疎通ができない。一方的改善に後ろ向き。こんなアンケートが改善に生かされるのか、真剣に向き合って欲しい。自分がその身になって。アンケート内容がダブっていて記入者に負担になる。

○1 年前より生活保護を受けておりますのであまり何とも言えません。

■施設サービス利用者対象

①コロナ禍による不安に関する意見・・6 件

- 令和 2 年は一度も面会できず、令和 3 年の 11 月から 2 週間に一度、5 分間の面会が許された。本人は言葉がうまく出ず、満足しているのか不満なのか検討もつかない。
- コロナで面会ができない。早く面会ができるように。
- 現在の施設では、いろいろ工夫してもらい感謝している。感染症対応に関しては、どこも苦慮されていることだろう。会えない分だけ、衰えが進まないか心配になる。全て施設ではまかなえないと思うので、施設への補助体制をお願いしたいと思う。
- 今のところ不満はない。利用料も本人のお金でまかなえている。連絡もまめにもらっている。早くコロナが収束し、面会に行きやすくなればと思っている。
- コロナ禍の影響で面会ができない。窓越しに見るだけで話しもできない状態が 2 年近くも続いている。母は、認知症が強く、子、夫のこともよくわからない状況であったが、この 2 年でまったく分からなくなっていると思う。このまま亡くなると悲しいが、どうしようもできない。
- 高齢者の気持ちの支えや心の内の悩みや不安を共有できるのは、大半は家族とのコミュニケーションの中だと思う。それがコロナ禍で 2 年間も対面が難しい状況で、人生の締めくくりの時期を迎えて、本人としてはとても心細く不安や不満も積もっていると思う。家族としてはとてももどかしく苦しくなることがある。週 1 回の洗濯物や差し入れを持って行くときに手紙をつけてるが、それも一方通行。何か、家族がしてあげられること(対面を工夫したりなど)がほかにあれば、家族も気持ちの継続ができると思う。

②介護保険制度に関する意見・・3 件

- 以前高齢の両親(要介護 5 と 2)を抱えて、幼児の世話が本当にきつかった。ダブルケアまっただ中の人には、時間もお金も睡眠もないので、助ける制度が必要だと思う。子どもの年齢や人数にもよるが。
- 施設がというより、介護保険制度自体がわかりにくいこともあり、実状にそくしていないように感じることもある。たとえば、入所中はかかりつけの他の病院での投薬は受けられないなど。施設で出せる薬も限られているらしく、持病の薬がなくなるたびに、一旦、退所していた。親も歳がいくにつれ、退所→通院→入所も難しくなる。改正できないだろうか。
- 子どもは他県勤務なので、介護保険制度は私どもにとっては、有意義だと思う。

③施設職員に望むこと・・3 件

- 職員から生活の様子、リハビリの様子、食事のことなどもう少しゆっくり聞ける機会があればと思う。
- 介護士が忙しいのはわかるが、もう少し会話をしてほしい。少しの認知はあっても気持ちはある。
- 高齢者住宅や障がい者施設で、虐待のニュースを見るが、行政側で、施設の職員研修の義務化をする。施設の自己評価によるランク付けをし、低いランクの施設には監査をするなど、行政側が積極的に行動すべきではないか。

④介護予防の充実を望む意見・・2 件

- 介護保険制度を持続させていくために、若い時から、男性は生活習慣病にならないよう運動の大切さ、女性は骨粗しょう症になる前に病院に行き進行を抑える。また、認知症予防のためには、意思疎通に障害が

出たら、家族が病院へ連れて行き、歯、聴覚の治療の必要性などの専門的知識を家族に伝えることが重要であると、認知症の母を持つ子としては考える。

○介護保険を払い始める年齢以上を対象に、介護保険を使って、体力が弱る前にリハビリテーションを充実させて活用できる仕組みを作って欲しい。日本は世界でも、寝たきりが多いと言われている。もっと予防する分野に介護保険のしくみを拡大させて、高齢者が持っている体力が施設でさらに弱ったり、寝たきりにならないように、介護が必要になる前のリハビリや身体機能の回復の支援の充実、スタッフ育成を考えてもらいたい。

⑤施設内でのリハビリを望む意見・・・2 件

○施設でも、寝たきりにならないよう、介護サービスプラスで身体のリハビリのサービスがあるとうれしい。施設に入ると、身体の低下がひどい。

○現在は寝たきりだが、病院でもらっていたように、意識はなくとも、手足を動かすリハビリをして欲しい。

⑥施設の対応への感謝・・・2 件

○発熱や感染症などで、よく入院までいってしまうことがあるのだが、その都度、説明の電話をもらっていて情報の得やすさを感じている。

○昨年 7 月まで老健施設にいたが、認知症は進むし、言うことを聞かない。そばにいないと食事もしない。ちょこちょこと駆けつけていたが、今の施設では、食欲は出るし、「帰る」とも言わなくなったし、元気になり、私の体を気遣ってくれるようにもなった。子どもたちも大変喜んでいて。

⑦地域の人材(資源)について・・・1 件

○現在、地域には、ボランティアを積極的にする 70 代～80 代の人がおられ、病院で活躍されたり、高齢者宅へ行かれる民生委員がおられる。40 代、50 代の世代が、このボランティアを受け継ぐ仕組み作りができれば、持続可能な社会に近づくものと考えている。

⑧その他・・・1 件

○体調が悪く、入院、介護をしてもらっていたが、体調が少し良くなると、人手が足りないから特養へ移ってくれと言われている。断っているが、良い施設は空きがなく、感じが悪く空室が多い所を紹介されている。