

評価結果
- 居宅介護支援 -

< 居宅介護支援 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	78	39.6%
	ケアマネジャー	101	51.3%
	その他	18	9.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	197	100.0%

【参加率】	実利用者数	22,227	27.1%
	参加利用者数	6,019	

【区】	千種	15	7.6%
	東	5	2.5%
	北	12	6.1%
	西	13	6.6%
	中村	14	7.1%
	中	11	5.6%
	昭和	9	4.6%
	瑞穂	15	7.6%
	熱田	8	4.1%
	中川	19	9.6%
	港	9	4.6%
	南	19	9.6%
	守山	10	5.1%
	緑	17	8.6%
	名東	13	6.6%
	天白	8	4.1%
	合計	197	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	1,417	29.1%
	女性	2,931	60.1%
	未記入	525	10.8%
	合計	4,873	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	254	5.2%
	65歳～74歳	908	18.6%
	75歳～79歳	997	20.5%
	80歳～84歳	1,102	22.6%
	85歳～94歳	1,452	29.8%
	95歳以上	118	2.4%
	未記入	42	0.9%
	合計	4,873	100.0%

【区】	千種	383	7.9%
	東	134	2.7%
	北	306	6.3%
	西	329	6.8%
	中村	336	6.9%
	中	166	3.4%
	昭和	294	6.0%
	瑞穂	368	7.6%
	熱田	156	3.2%
	中川	455	9.3%
	港	227	4.7%
	南	423	8.7%
	守山	227	4.7%
	緑	385	7.9%
	名東	376	7.7%
	天白	184	3.8%
	その他	93	1.9%
	未記入	31	0.6%
合計	4,873	100.0%	

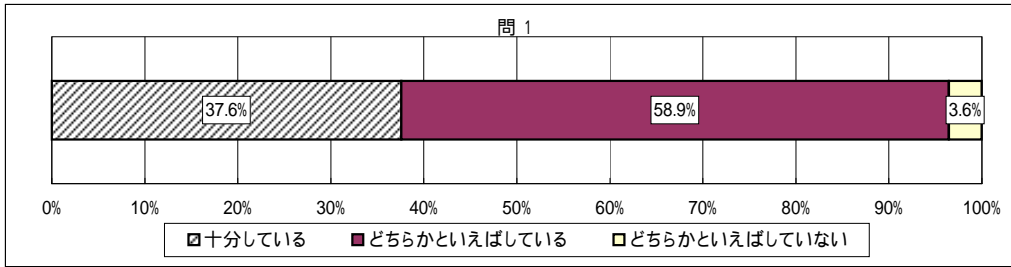
【要介護度】	要支援	639	13.1%
	要介護1	1,790	36.7%
	要介護2	960	19.7%
	要介護3	584	12.0%
	要介護4	474	9.7%
	要介護5	333	6.8%
	未記入	93	1.9%
	合計	4,873	100.0%

【記入者】	本人	1,754	36.0%
	同居家族	2,492	51.1%
	別居家族	443	9.1%
	その他	120	2.5%
	未記入	64	1.3%
	合計	4,873	100.0%

< 居宅介護支援 >

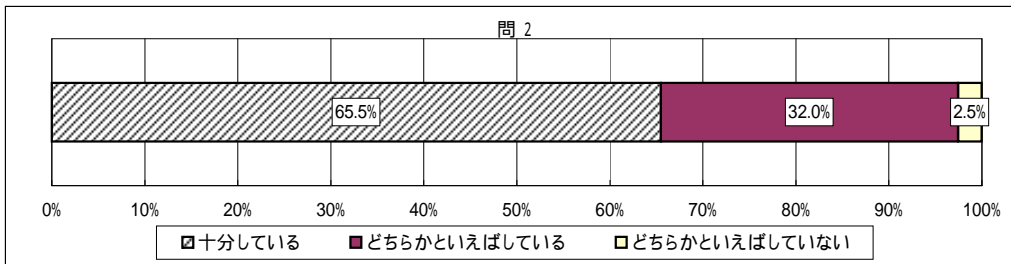
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 3 点)



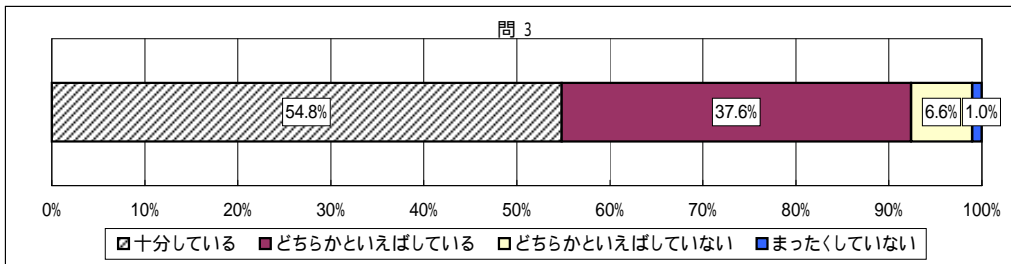
回答数:197

問2 いつでも他のケアマネージャーや居宅介護支援事業所に変更ができることを説明していますか。
(2 . 6 点)



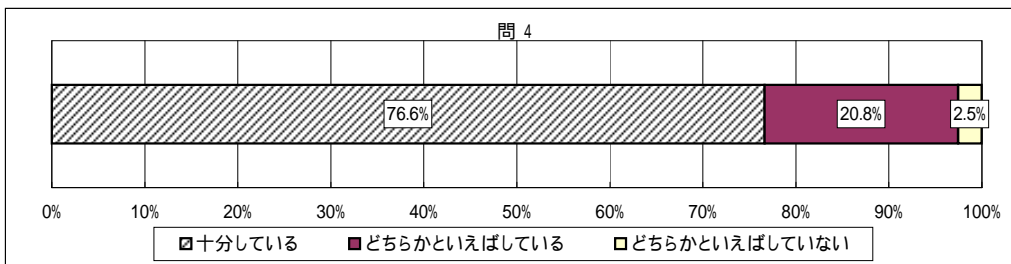
回答数:197

問3 苦情の申し立て窓口 (居宅介護支援事業所の相談窓口、市町村の窓口、国保連合会など) について説明していますか。(2 . 5 点)



回答数:197

問4 利用者や家族のこと (個人情報) は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 7 点)



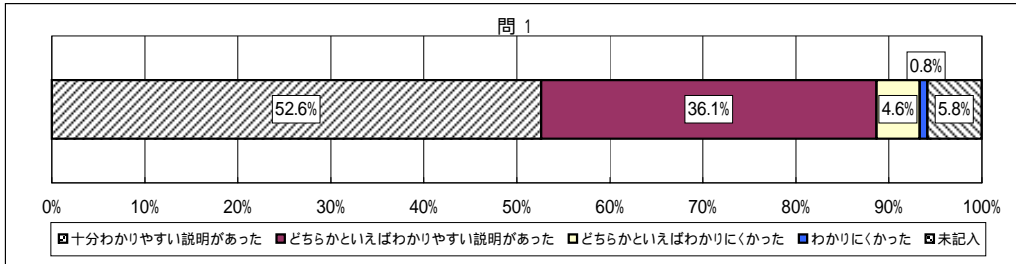
回答数:197

* (. . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある (十分している等) 3 点、どちらかといえば自信がある (どちらかといえばしている等) 2 点、どちらかといえば自信がない (どちらかといえばしていない等) 1 点、まったく自信がない (まったくしていない等) 0 点。
* 平均点は、小数点第 2 位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 居宅介護支援 >

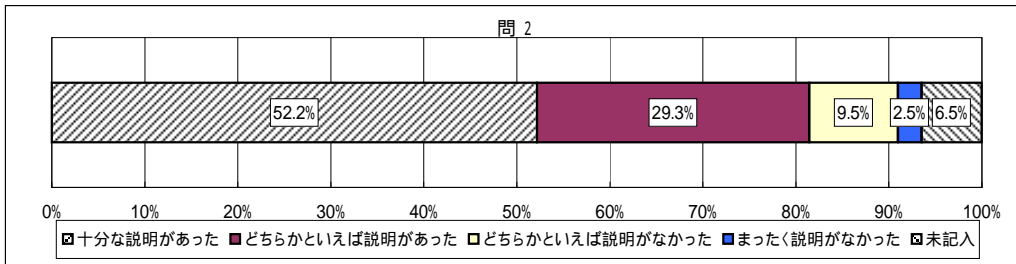
[ユーザー(利用者)評価]

問1 居宅介護支援サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書(1)について、わかりやすい説明がありましたか。(2.5点)



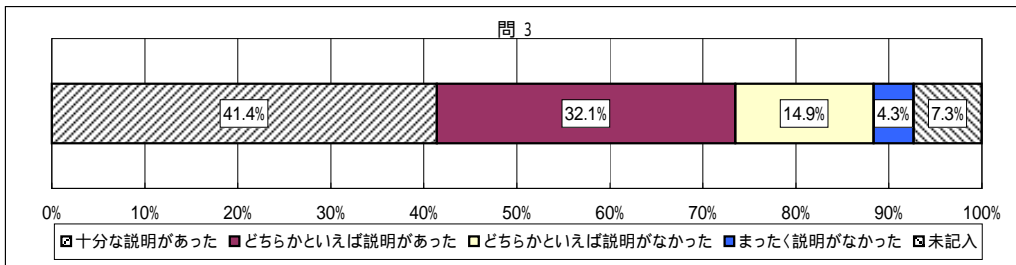
回答数: 4,588

問2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることについて説明がありましたか。(2.4点)



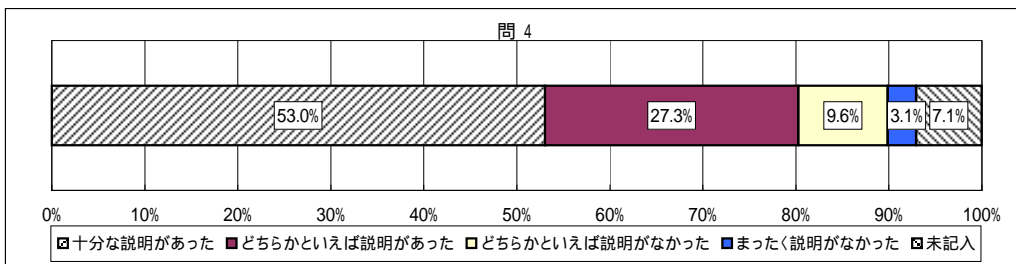
回答数: 4,558

問3 苦情を受け付ける窓口(居宅介護支援事業所、区役所、国民健康保険連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.2点)



回答数: 4,516

問4 ご本人やご家族の個人情報(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.4点)



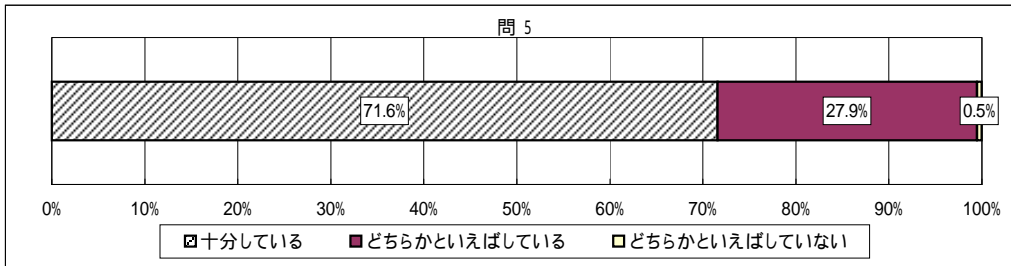
回答数: 4,529

* (. . 点): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

< 居宅介護支援 >

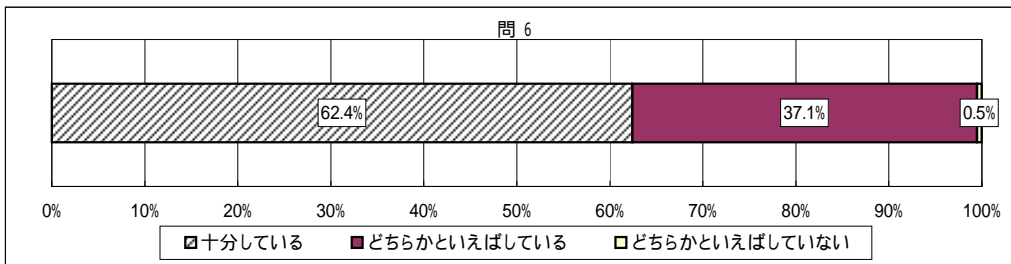
[事業者自己評価]

問5 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか。
(2 . 7 点)



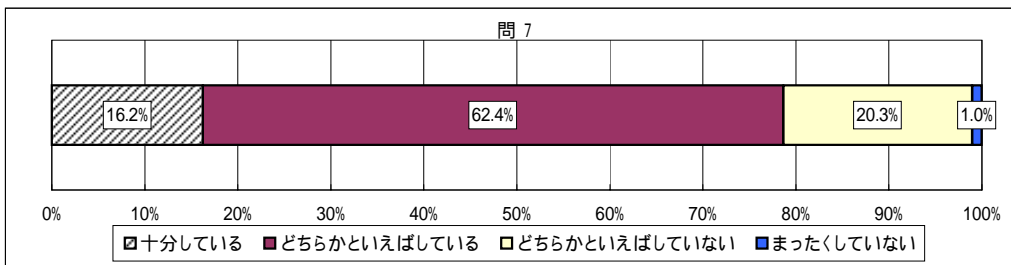
回答数:197

問6 介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。
(2 . 6 点)



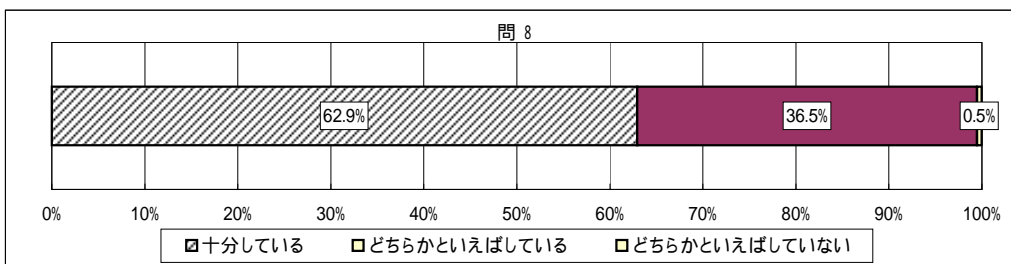
回答数:197

問7 介護保険の対象にならないサービスについても説明をしていますか。
(1 . 9 点)



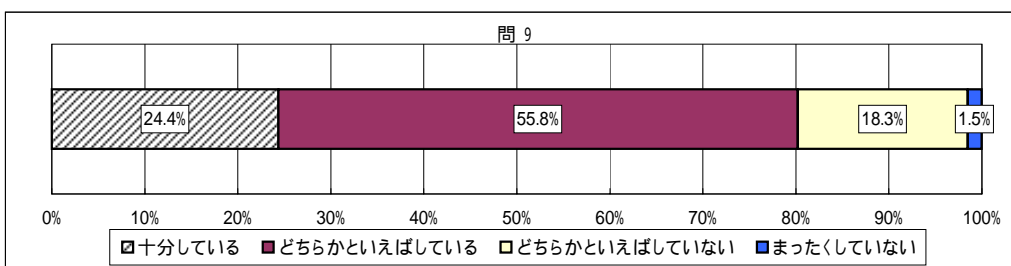
回答数:197

問8 ケアプランには、利用者や家族の希望をとりいれていますか。
(2 . 6 点)



回答数:197

問9 居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画書の交付の際に、その内容についてわかりやすく説明していますか。(2 . 0 点)

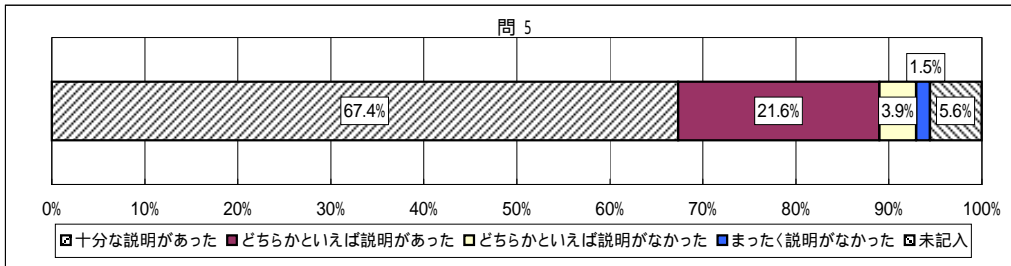


回答数:197

< 居宅介護支援 >

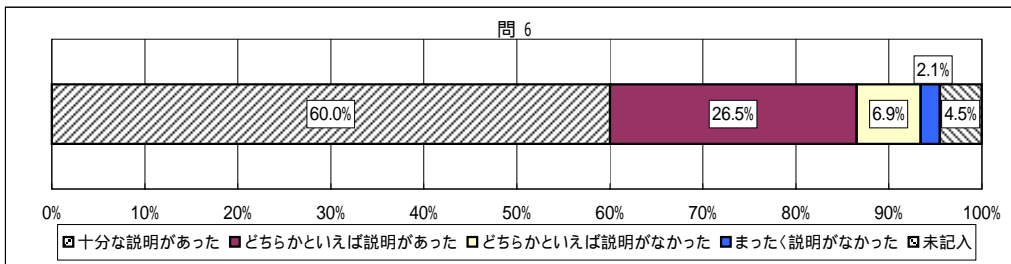
[ユーザー(利用者)評価]

問5 要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありましたか。(2.6点)



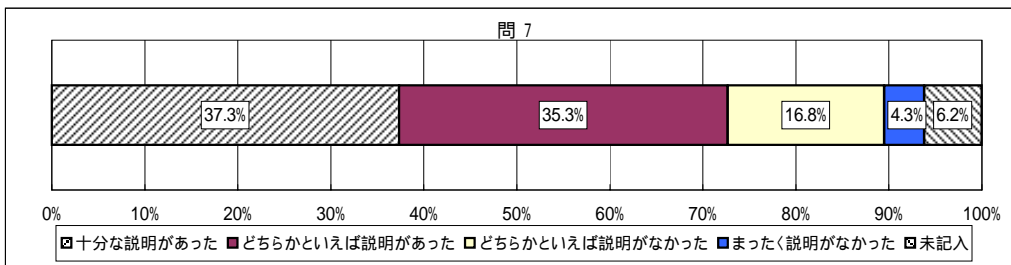
回答数: 4,601

問6 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスはこの事業者を使ってもよいと説明がありましたか。(2.5点)



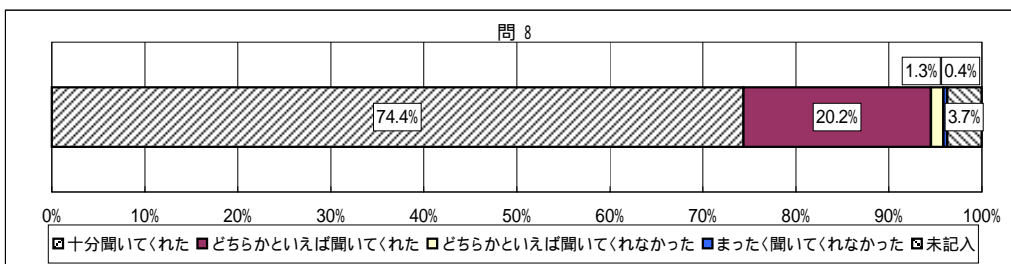
回答数: 4,654

問7 介護保険の対象にならないサービス(2)についても説明がありましたか。(2.1点)



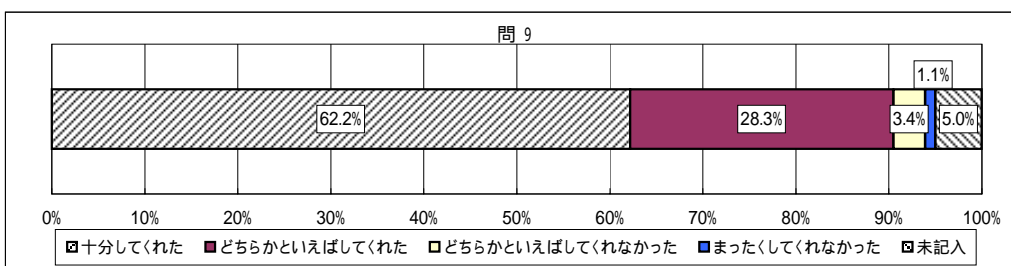
回答数: 4,571

問8 ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望(費用、サービス種類、サービス内容など)を聞いてケアプランを作成してくれましたか。(2.7点)



回答数: 4,692

問9 ケアマネジャーから居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画書(3)をもらう際に、その内容についてわかりやすい説明をしてくれましたか。(2.6点)

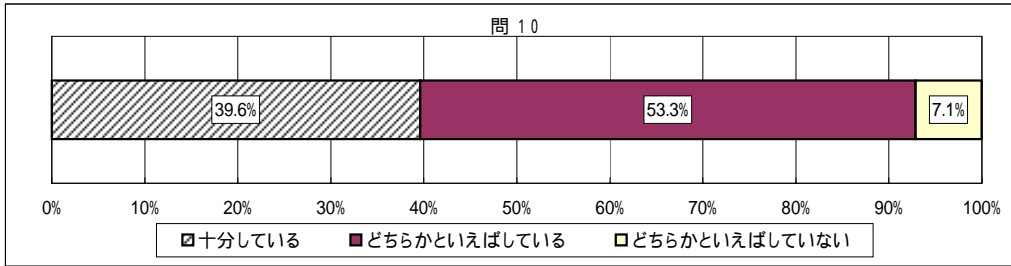


回答数: 4,630

< 居宅介護支援 >

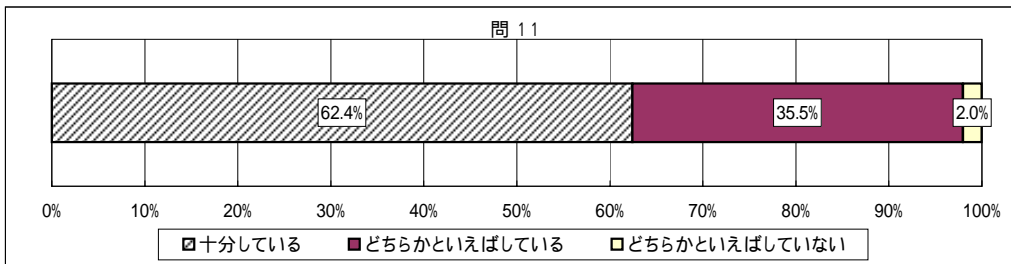
[事業者自己評価]

問10 サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすい説明をしていますか。
(2 . 3 点)



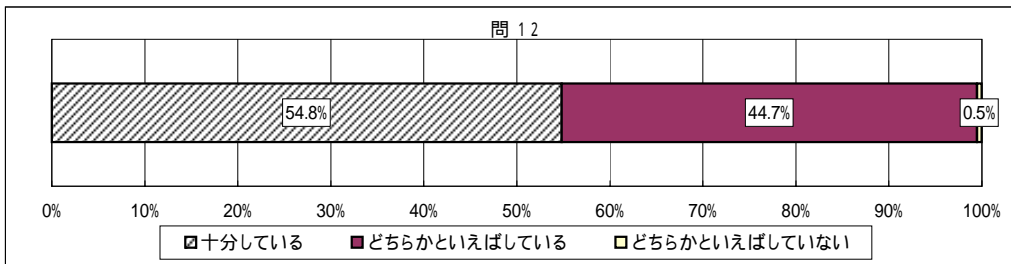
回答数:197

問11 毎月1回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認し、記録をとっていますか。(2 . 6 点)



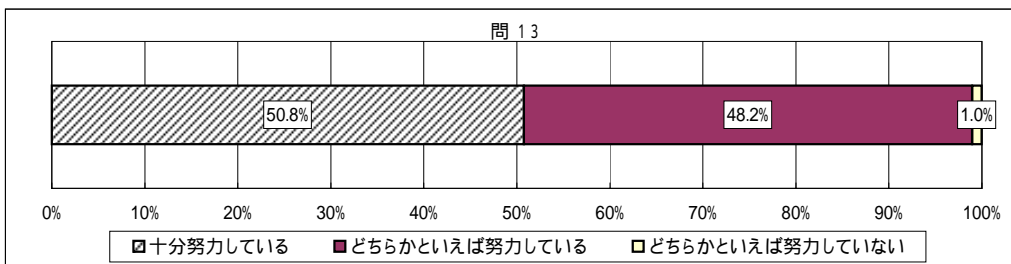
回答数:197

問12 利用者や家族が急なサービス変更を申し出たとき、すばやく、ていねいに対応していますか。
(2 . 5 点)



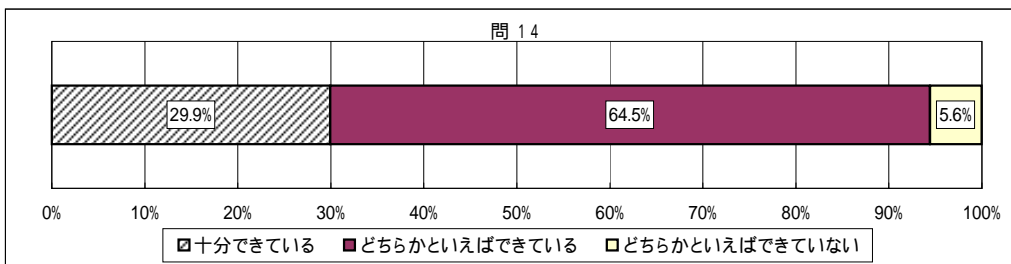
回答数:197

問13 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか。
(2 . 5 点)



回答数:197

問14 言葉づかい、服装、態度についてケアマネジャーの教育はできていますか。
(2 . 2 点)

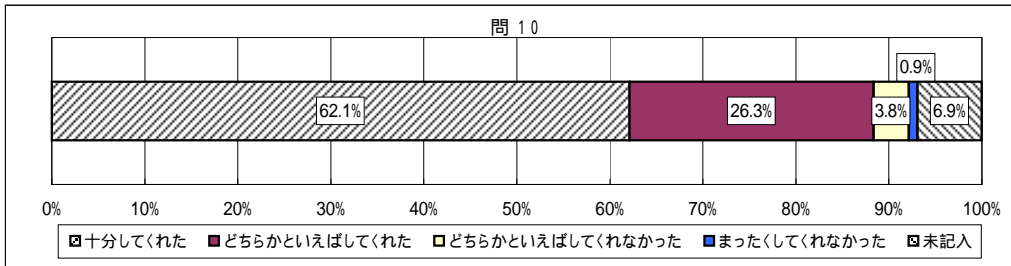


回答数:197

< 居宅介護支援 >

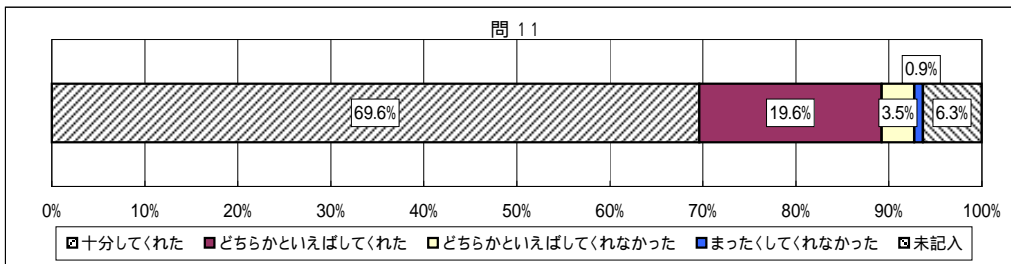
[ユーザー(利用者)評価]

問 10 ケアマネジャーから毎月渡されることになっている、サービス利用票・別表(4)をもらう際に、その内容についてわかりやすい説明をしてくれましたか。(2.6点)



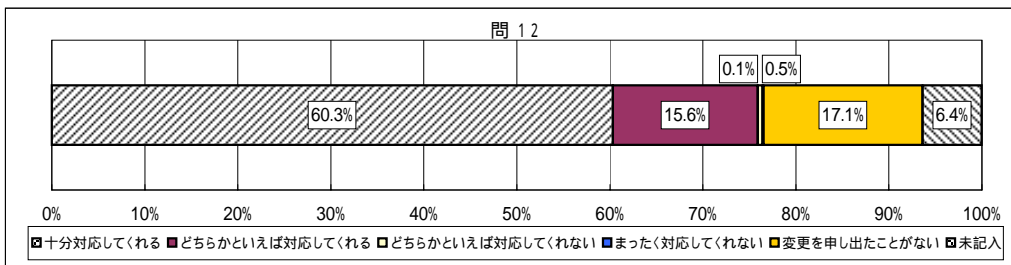
回答数:4,536

問 11 ケアマネジャーは、毎月1回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか。(2.7点)



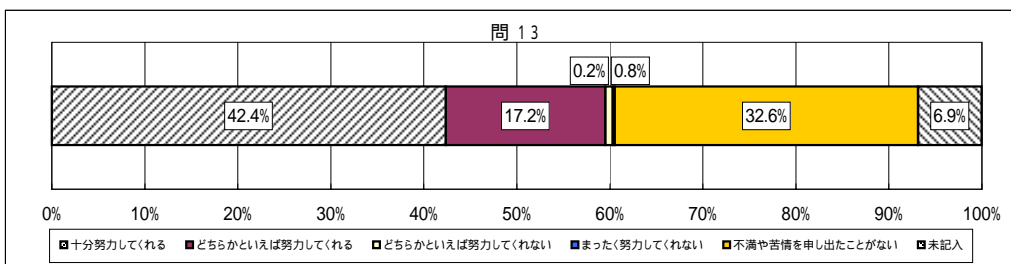
回答数:4,564

問 12 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応をしてくれますか。(2.8点)



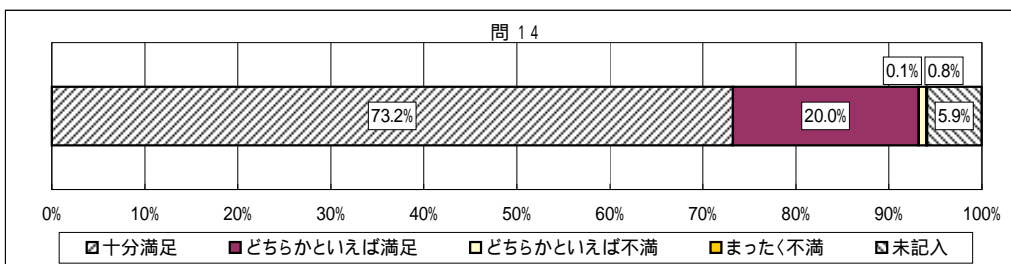
回答数:4,563

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。(2.7点)



回答数:4,539

問 14 ケアマネジャーの言葉づかい、服装、態度に満足していますか。(2.8点)

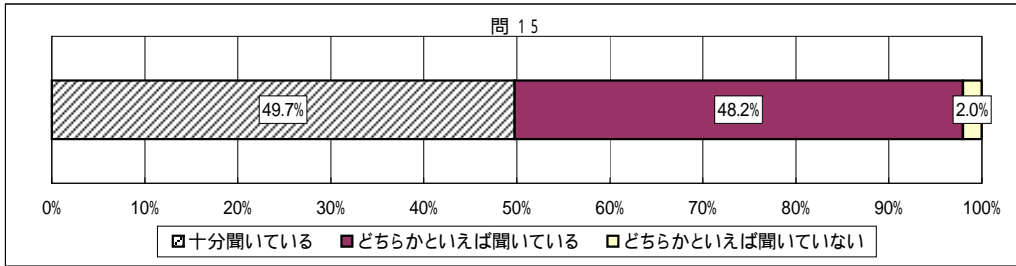


回答数:4,587

< 居宅介護支援 >

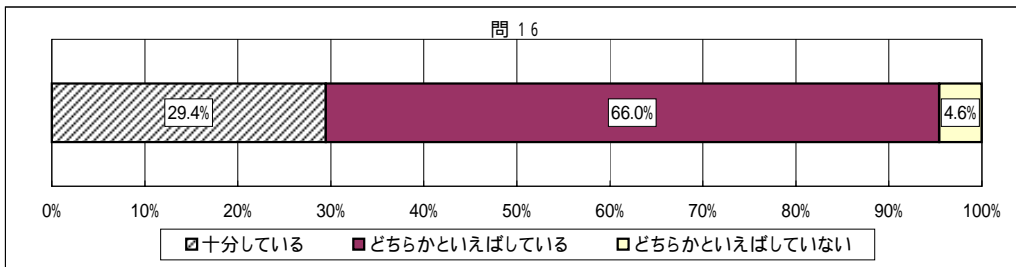
[事業者自己評価]

問 15 利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか。
(2 . 5 点)



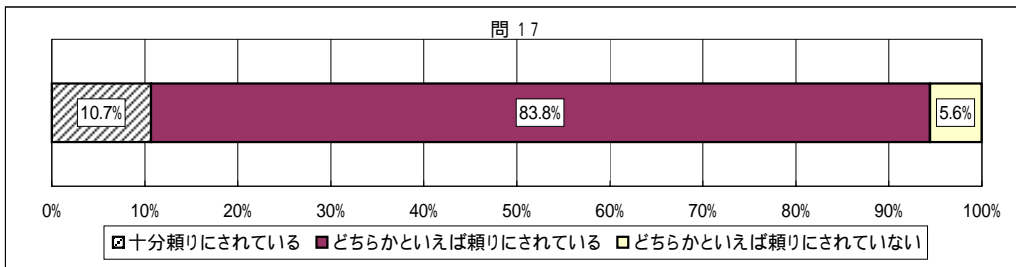
回答数:197

問 16 ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から適切な助言をしていますか。
(2 . 2 点)



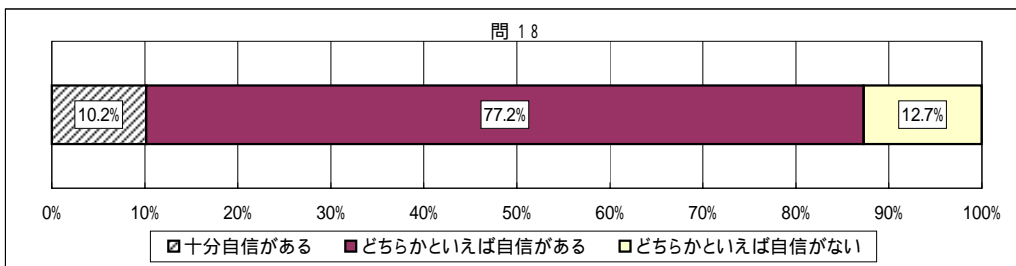
回答数:197

問 17 利用者や家族から、ケアマネジャーは頼りにされていますか。
(2 . 1 点)



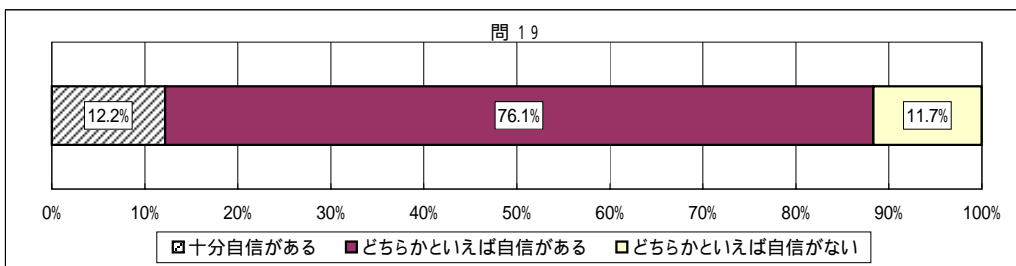
回答数:197

問 18 介護保険サービスを提供して、利用者はふだんの生活がしやすくなったと思いますか。
(2 . 0 点)



回答数:197

問 19 介護保険サービスを提供するようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか。
(2 . 0 点)

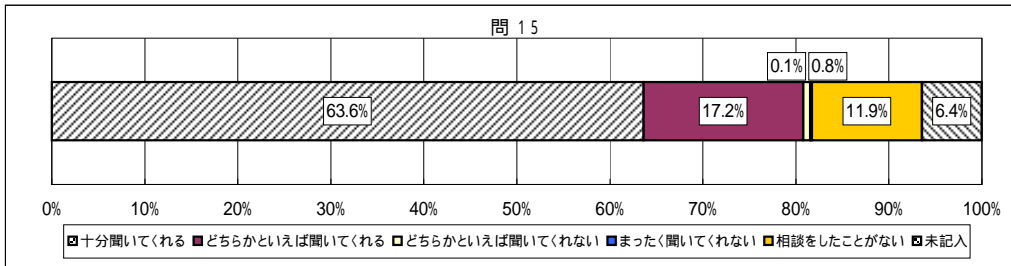


回答数:197

< 居宅介護支援 >

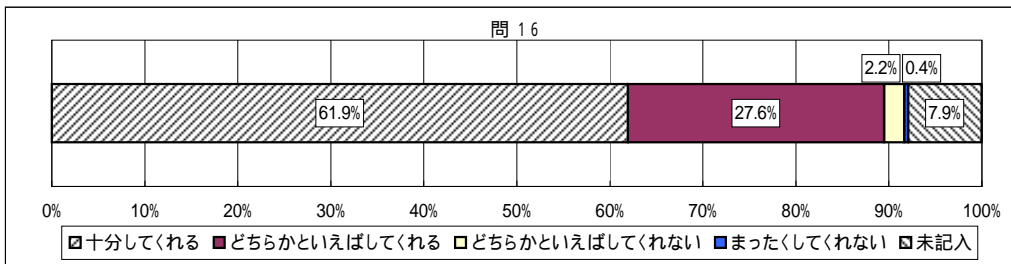
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか。
(2.8点)



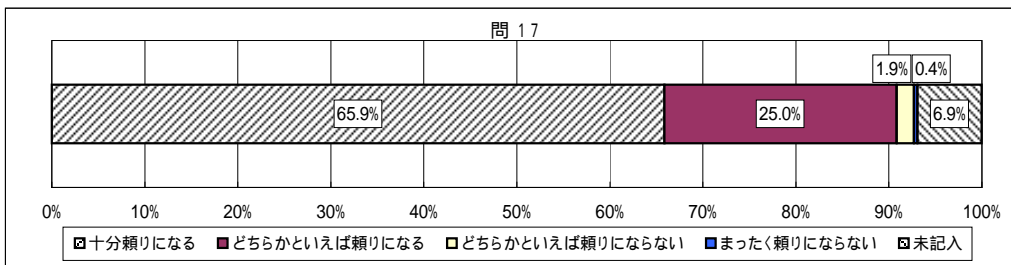
回答数: 4,560

問16 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に適切な助言をしてくれますか。
(2.6点)



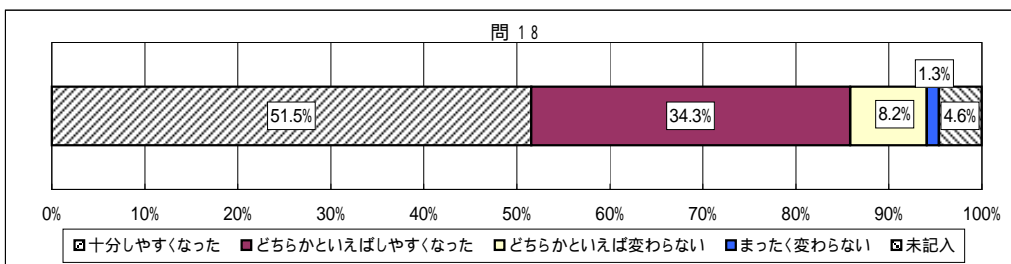
回答数: 4,488

問17 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーは頼りになりますか。
(2.7点)



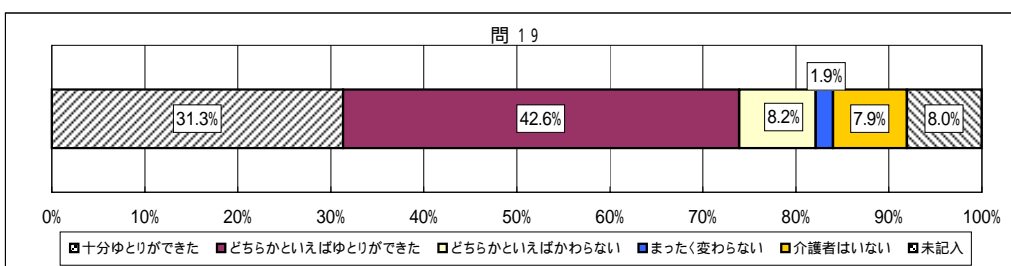
回答数: 4,536

問18 介護保険サービスを利用することで、ご本人はふだんの生活がしやすくなったと感じますか。
(2.5点)



回答数: 4,649

問19 介護保険サービスを利用するようになってから、ご家族など介護されている方のふだんの生活にゆとりができたと思いますか。(2.2点)

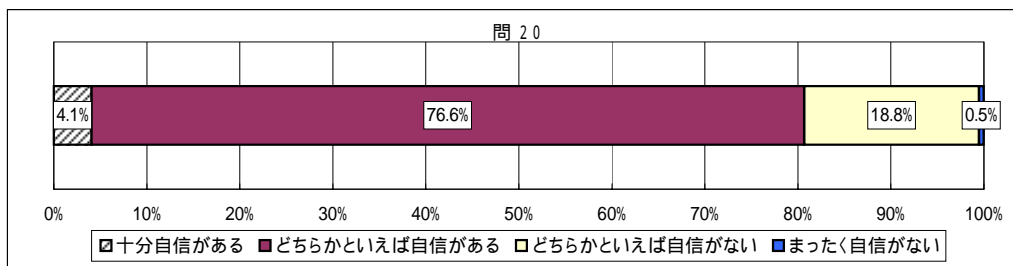


回答数: 4,481

< 居宅介護支援 >

[事業者自己評価]

問20 利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。
(1 . 8 点)

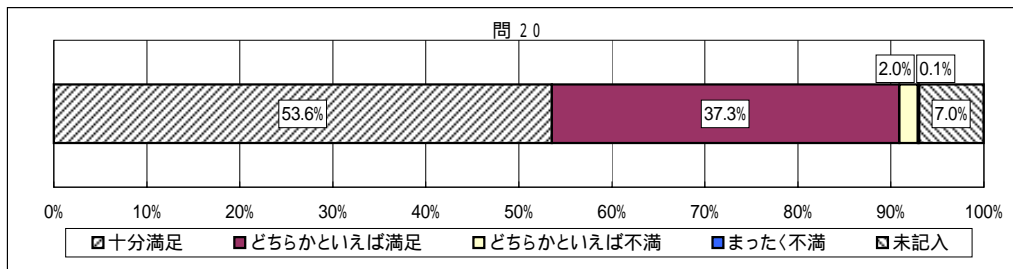


回答数:197

< 居宅介護支援 >

[ユーザー(利用者)評価]

問20 現在利用している事業所の居宅介護支援サービス全般に満足していますか。
(2.6点)



回答数:4,534

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制などについて書かれた書類
- 2 地域のボランティア活動、市の独自の福祉サービス、保健医療のサービス等
- 3 居宅サービス計画書(1)・・・ご本人やご家族の介護に対する希望やケアマネジャーの総合的援助方針が書かれた書類
居宅サービス計画書(2)・・・生活上の課題、その課題を解決するための援助目標、援助方法が書かれた書類
週間サービス計画書・・・1週間に提供される介護保険のサービス等の予定を一覧にまとめた書類
これらの書類は、新たにサービスを利用するとき、要介護認定の更新をするとき、ケアプランを変更するときにもらう。
- 4 ケアマネジャーが毎月渡すことになっている月間のサービス計画や利用者が負担する金額などが書かれた書類

< 居宅介護支援 >

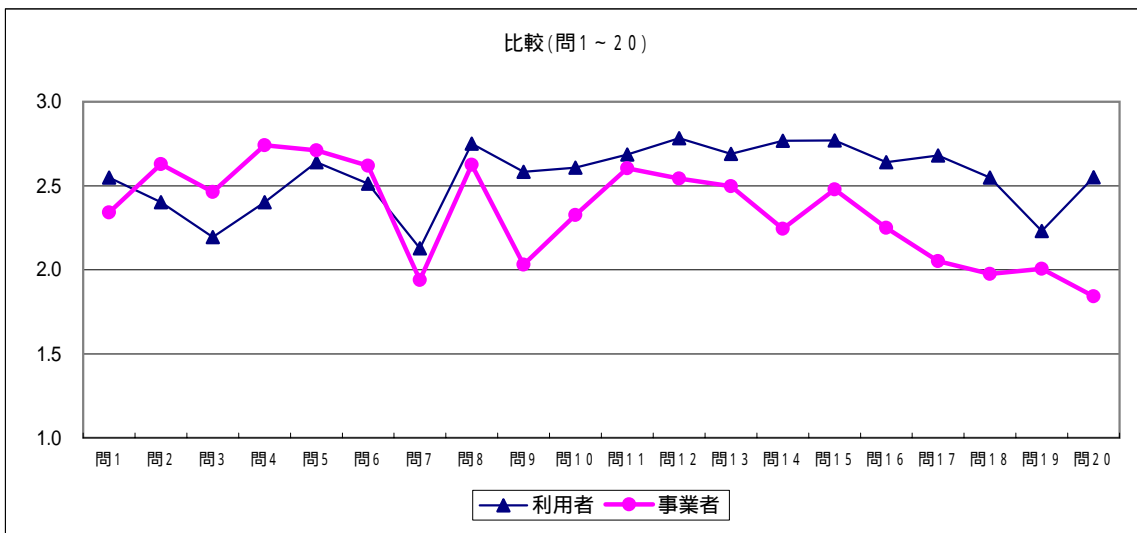
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数:46.9点
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 4】 利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。(2.7点)

【問 5】 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか。(2.7点)

点数が低い項目

【問20】 利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。(1.8点)

【問 7】 介護保険の対象にならないサービスについても説明をしていますか。(1.9点)

< 居宅介護支援 >

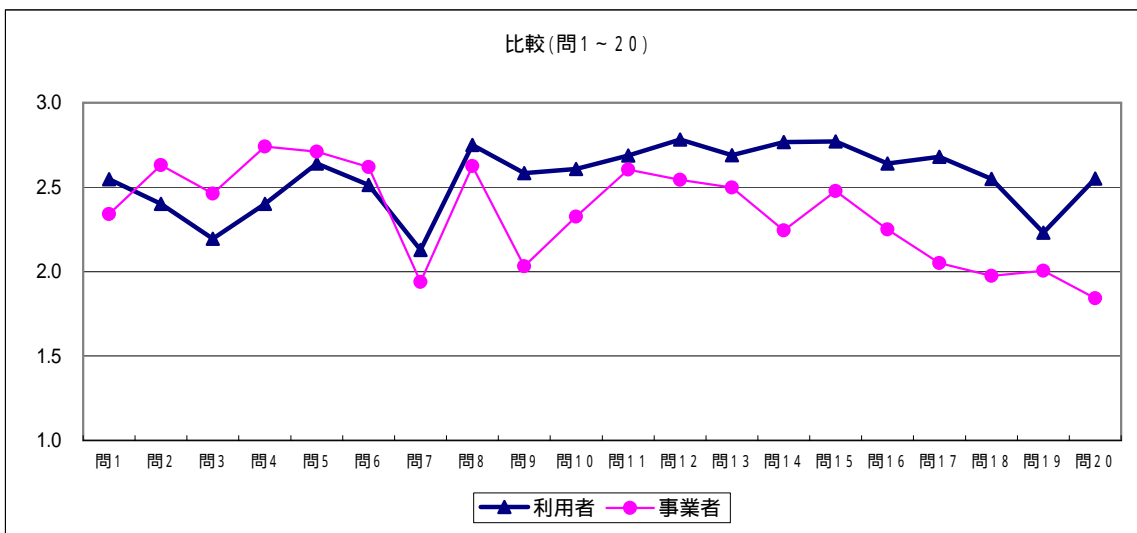
問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:51.0点
(1設問あたり平均点数:2.6点)

(* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問12】 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)
- 【問14】 ケアマネジャーの言葉づかい、服装、態度に満足していますか。(2.8点)
- 【問15】 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか。(2.8点)

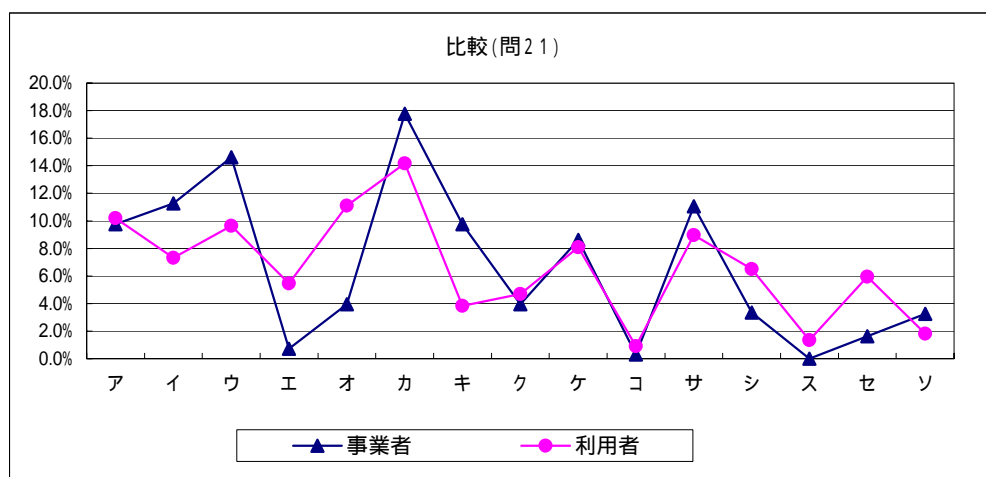
点数が低い項目

- 【問7】 介護保険の対象にならないサービス(2)についても説明がありましたか。(2.1点)
- 【問3】 苦情を受け付ける窓口(居宅介護支援事業所、区役所、国民健康保険連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.2点)
- 【問19】 介護保険サービスを利用するようになってから、ご家族など介護されている方のふだんの生活にゆとりができたと思いますか。(2.2点)

< 居宅介護支援 >

問21 [事業者] 居宅介護支援サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。
 [利用者] 次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。5つ をつけてください。

事業者自己評価			ユーザー評価			
	96	9.7%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2,332	10.2%	
	111	11.3%	イ 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1,670	7.3%	7
	144	14.6%	ウ 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応してくれること。	2,202	9.6%	
13	7	0.7%	エ 言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ちよいこと。	1,245	5.5%	10
8	39	4.0%	オ ケアマネジャーの人柄が良いこと。	2,537	11.1%	
	175	17.8%	カ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3,239	14.2%	
	96	9.7%	キ 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	876	3.8%	12
8	39	4.0%	ク よく自宅に来てくれること、また相談すればいつでも来てくれること。	1,072	4.7%	11
7	85	8.6%	ケ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	1,849	8.1%	6
14	3	0.3%	コ 口コミで評判が良いと言われていること。	209	0.9%	15
	109	11.1%	サ 質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。	2,046	9.0%	
10	33	3.4%	シ いつでもすぐに連絡がつくこと。	1,486	6.5%	8
15	0	0.0%	ス 訪問介護サービスなど他にいくつかの介護サービスを持っていること。	307	1.3%	14
12	16	1.6%	セ いろいろな申請の代行をしてくれること	1,357	5.9%	9
11	32	3.2%	ソ 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。	416	1.8%	13
	985	100.0%	合計	22,843	100.0%	



<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	愛	おひとりおひとりの出会いを大切に、又、他事業所様との連携を密にしながら、信頼される事業所でありたい、と努力してまいります。
2	愛厚産業株式会社居宅介護支援センターふおとりえ	アンケート結果において一応は平均的な評価を頂きましたが、利用者様からのご意見を心に受け止めサービスの改善をと思っております。利用者様、ご家族様の意向に十分沿うように努力しているつもりですが、介護サービスによりゆとりができていない現状を知り、何とかさらにご要望を検討し、介護保険外のサービス、地域との連携に努め、広い視野での支援ができるようサービス向上への努力を致したいと思っております。
3	アイケアサポート居宅介護支援事業所	利用者への説明の難しさをあらためて思いしらされました。昨年と同じような傾向を示しています。今一度、最初の契約時と同様改めて説明に時間をかけていきたいと思えます。
4	あいち介護センター	契約時における説明をその利用者様ごとに状態などを考慮し、十分ご理解いただけるよう改善を図る。
5	アイリスケアセンターくさなぎ	支援専門員個人の資質にゆだねる要素がとても大であるが、個人の資質向上に対して事業所はもとより、弊社独自に「自己評価委員会」を設置しより良いサービスが提供できるようにする。各種説明(苦情窓口・個人情報の同意等)について初回契約時のみならず、機会がある毎に説明を行う。定期訪問時において、サービスの効果や新たなニーズの発見に努め、ご利用者やご家族が望まれる生活に向けて一緒に考え同意を得て身近な協力者として努力する。
6	アイリスケアセンター黒川	全体的にみて、契約時の細やかな説明部分が不足していると感じる。インフォーマルサービスや居宅介護支援事業所の変更等について、契約時のみの説明では、ご利用者が忘れてしまうことも考えられる為、更新時には定期的に説明を行なう等の工夫をし、ご利用者が安心して利用できるよう心がけていきたい。
7	アイリスケアセンター名古屋東	こまめにご利用者宅に訪問し迅速に対応していく。
8	アイリスケアセンター桃山	サービスを御利用頂いている皆様から頂いた評価内容を謙虚に受けとめ、今後もより一層皆様が安心して介護サービスを御利用頂けるよう努力していきます。
9	アサヒサンクリーン在宅介護センター上前津東	他のケアマネ・事業所への変更が可能なことや、苦情受付窓口の存在など、面接や契約の際にお伝えして、伝えつつもりになっている事が多々あります。サービスについても、全て御利用頂くお客様の意思での変更が可能な事なども含め、今後は訪問する度に何度でもお話しして浸透させる努力をしていこうと思えます。担当させて頂いているお客様の数が少ない為、今後、より多くのお客様を担当させて頂く際においても、今回評価を頂いた項目についての評価が下がらぬよう、研鑽を積んでいきたいと考えております。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
10	アサヒサンク リーン在宅介 護センター フィール堀 田・指定居宅 介護支援事業 所	担当のケアマネジャー不在の時の対応出来る社員の養成、又は利用者に理解をして いただけるべき技術向上に努めたいと思います。
11	アサヒサンク リーン在宅介 護センター ラ・プラス山 里指定居宅介 護支援事業所	ユーザー評価では契約書の内容についての評価が低い。初回訪問時に一度しか説明 がなされていない事が原因と思われる。これからは訪問時に時々確認の説明をし ていきたいと考えています。また自己評価でも感じていた保険外サービスの説明不 足が、やはり低かったので他の社会資源についても勉強しお伝えできるようにして いきたいと思っています。
12	アサヒサンク リーン在宅介 護センター千 種・指定居宅 介護支援事業 所	ケアプランの内容は、急な変更について、又相談・苦情については、お客様の話を じっくりと聴き、説明と同意を得るよう、満足のいく対応に心掛けるよう努めま す。そしてより一層お客様のニーズにお答えできるよう努力して、皆様が安心して 快適な在宅生活が送れるよう援助して参ります。
13	アサヒサンク リーン在宅介 護センター名 古屋・指定居 宅介護支援事 業所	自己満足にならないサービスの提供を今後心がけるよう努めます。ケアプランの内 容、急な変更について、又、苦情相談については、お客様の話をじっくりと聞き、 説明を同意を得る様満足のいく対応に心がけるよう努めます。今後も今回の評価を 謙虚に受け止め努力して行きます。
14	アサヒサンク リーン在宅介 護センター フィールアイ イブラザ・ 指定居宅介護 支援事業所	苦情を受けつける窓口のあることや、介護保険の対象にならないサービスの説明な どは、不足していたと思う。「説明したつもり」では、理解していただいたことには ならない。契約時だけでなく、定期的な訪問時にも解かり易く説明し、一層の資質 向上に努力していきたい。
15	アサヒサンク リーン在宅介 護センター港 指定居宅介護 支援事業所	いつでも、居宅介護支援事業所を変更可能なことや、介護サービスの利用に関して 様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報守秘義務について 評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客 様に伝わる説明をするようにします。お客様がお困りになってご相談に応じ、その ために職員の資質を高めるようにしてまいります。今後も今回の評価を謙虚に受け 止め努力して行きます。
16	あじま診療所 指定居宅介護 支援事業所	当事業所では、いただいた評価を厳粛に受け止め、主に以下の点について改善に努 めたいと思っております。契約時の説明については契約書を見やすく作成しな おし、わかりやすい説明を心がけたいと思っております。これからもご利用者様、ご 家族様の思いに寄り添ったサービスが提供できる様、努力を続けていきたいと思 います。ありがとうございました。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
17	熱田区介護保険事業所	全般的には満足いただいているという評価をいただきましたが、サービスを利用していただく際の説明について、他の事業所への変更が可能であること、苦情の申し立て窓口があること、そして介護保険対象外のサービスについてなど、説明の際は利用者の方やご家族に確認しながら十分理解していただけるよう、わかりやすい説明に心がけ利用者様の信頼を得ることができるよう努めてまいりたいと思います。
18	天池ケアサポート	1.説明の有無の評価が満足度を問うものより総じて低くなっています。通り一辺ではなく、ご理解いただけるまででいねいな説明に努めます。2.問19のご家族の介護負担軽減の評価が今年も全体的に低めです。介護保険の主人公はもちろんご本人ですが、ご家族も視野に入れたケアマネジメントを心がけます。3.今回新設の問7「介護保険対象外サービスの説明」は自信がありませんでした。利用者の多様なニーズに答えるためにも、実行していきます。
19	アミカ瑞穂介護センター	苦情相談窓口についての説明、個人情報の使用に係る同意についての説明においては、理解していただけるよう方法を考えていく。ご本人や家族が気軽に何でも話しができる状況をつくるには、期間が必要であるので、その度、内容に応じて提案、助言をし、ひとつひとつ解決していく。毎日を明るく過ごしていただく為に必要と思われる事業所となるよう心がける。
20	有松介護センター	1.提供されたサービスによって必ずしも生活にゆとりが出たり、ご満足頂けているとは限らない面が見られるので、今後もきめ細かいモニタリングを行い、サービス提供事業者と密に連絡を取りながら、少しでも利用者の希望に沿えるよう支援させて頂きます。2.重要事項説明について、ご利用者の受け止め方からみると、まだ不十分な点が見られるので、今後ご利用者に分かりやすく、かつ1回の説明だけでなく、状況に応じてその都度説明する様努めていきます。
21	有松診療所指定居宅介護支援事業所	苦情の受付窓口や介護保険の対象とならないサービスについての説明については、できる限り、わかりやすさを心がけて行なっていきたいと思えます。
22	伊藤病院居宅介護支援事業所	ご利用者様が、どんな些細な内容についても気軽にご相談いただけるよう、信頼関係を築き、安心して在宅生活を送ることができるよう支援してまいりたいと考えております。また、介護保険制度をより身近に感じていただけるよう、わかりやすく補足説明を行ない、日々変化するニーズをきちんと把握し、適切なサービスを結びつけていくことにより、生活にゆとりや、快適さを感じていただけるよう努めてまいりたいと考えております。
23	稲西ケアセンター	今回の評価結果において、全体平均を下回った項目については直ちに改善していきます。今後も利用者様の声をお聞かせ願いながら信頼と信用を積み上げていきたいと思っています。
24	医療法人あちは居宅介護支援事業所	利用者のニーズに答えられるようにしたい。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
25	医療法人香徳会 いたか居宅介護支援事業所	利用者の方から少しでも生活が楽になった、という声が聞ける様、かかわっていききたい。
26	医療法人清水会清水会ケアプランニングセンターまこと	なるべくわかり易く、と思い説明しているつもりの居宅介護サービス計画や利用票などが、わかり辛いという結果であり、説明の仕方にもっと工夫が必要だと痛感しました。今後は、もう少し1つ1つを丁寧に、理解されているかを確認しながら計画書の説明を行っていききたいと思います。それと、サービスを組んでいる事だけの満足感になってきている事を反省し、もっと幅広く、困っている事象や話を聞き、介護保険以外の分野についても助言ができるように、多方面の知識を得る努力をしたいと思えます。
27	医療法人東樹会あずまケアプランセンター	あずまケアプランセンターでは、外部研修等への積極的な参加を奨励し、介護支援専門員(ケアマネジャー)のスキルアップに努め、今後もより一層、ひとりひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、きめ細やかな「ケアプラン(居宅サービス計画)」の作成を心掛け、利用者様・ご家族様から信頼される居宅介護支援サービスの提供を行い、利用者様が安心して介護保険サービスをご利用いただけるよう努めて参ります。
28	医療法人三恵会服部病院	居宅支援事業について、十分な説明をしていると思っていた事でも、利用者の方の中には、十分でないと思われる方がみえるので、今後も、いっそうの努力を行ない、わかりやすく説明できる様にしていきたい。不満や苦情にもしっかりと対応できる様に、努力していく。
29	ウイングスタッフ居宅介護支援事業所	ユーザー様の評価、意識の差を十分配慮したい。評価を謙虚に受け止め今迄以上にニーズに沿った質の高いプランを目標といたし、ご利用者様のご要望に最善の努力をいたします。
30	鵜飼病院居宅介護支援事業所	当事業所におけるユーザー評価の問題点として、介護保険外サービスの説明が不足していることが挙げられます。最近では保険外サービスを開始する事業者が増加しつつあるので当事業所としても積極的に情報を収集し、介護保険サービスだけでは補うことのできない利用者様に対し、選択できるサービスの幅を拡げ、利用者様のQOLの向上につながるよう努めていききたいと思います。
31	エム・オーヒューマンサービス居宅介護支援事業所	利用者様やご家族の皆様は何事も、わかりやすく説明し、同意して頂いた上でサービスを提供する事を、当たり前ながらも心がけていききたいと思います。定期的な勉強会や講習会参加を行い、質の向上に務めていききたいと思います。介護保険外のサービスの情報提供も行いながら、利用者様によりよい生活が送って頂けるように努力していききたいと思います。
32	オオツカ居宅介護支援事業所	契約する際に契約書や重要事項説明書について、御利用者にわかりやすく、かみくだいて説明し、理解して頂けるようにしていきます。介護保険の対象にならないサービスについても、説明をしていきます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
33	大手薬局居宅介護支援事業所	「可もなく不可もなし」という印象の結果となりました。普段から介護保険の対象とならないサービスについても支援を心がけている事が評価されたと思います。
34	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	初回訪問時に契約内容やサービスについてできるだけ詳しく、分かりやすく、丁寧に説明させていただき、サービス利用開始後も御利用者、御家族とのコミュニケーションを親密なものとするように心がけます。また御利用者、御家族の不满、苦情はしっかりと伺い、適切な対応がとれるよう努めます。
35	大野薬局指定居宅介護支援事業所	ユーザーが最も重要だと考えている事、人柄のよさや不満や苦情を聞くこと、必要があれば自宅に訪問すること等はあまりにも事業所として当然の事なので実行していながら評価しなかったが、これからはユーザーの希望に添って誠意の伝わる様改善して行きたい。
36	介護支援センター・ハイエスト	ご利用者様に対して不安感を持たせない事を主に社内態勢の再構築を考えていく。特に、介護部門との連携を密にし、報告、連絡、伝達を徹底させる。ケアマネジャーの計画を忠実に実行すべく介護部門からの情報をリアルタイムに取り上げ情報分析を即行いご利用者様のニーズに合ったサービスの提供に心掛ける。今回の評価結果を慎重に受けとめ、結果を踏まえた改善策も今後の課題とする。
37	介護支援センターなごみ	今回のユーザー評価の結果を受けまして、介護支援センターなごみのサービス改善に向けた方策といたしまして、利用者さんへ、苦情の受け付けについて、守秘義務について、また、介護保険の対象外のサービスについて、より丁寧に、詳細なわかりやすい説明をすることに努めます。サービスの調整については勿論のこと、他の介護サービス、福祉サービスについての提案など、利用者さんとのコミュニケーションを大切にしたい。
38	介護支援センターほなみ	ケアマネジャーを他事業所へ変更することが可能であることの説明・苦情申し立て窓口に関する説明・個人情報の開示に関する説明等について、他の項目に比べて低いユーザー評価を頂きました。これらは重要事項説明書に含まれる項目ですが、ルーチンワークとなっていく中で利用者様への説明が不十分になっていたのではないかと反省する次第です。今後は、重要事項説明書のわかりやすい説明を心がけるようにあらためて職員に周知徹底し、利用者様が満足される説明ができるように努めていきたいと思っております。
39	介護支援ノッポの会	利用にあたっての契約書や重要事項説明書、その他について利用者様に理解していただけるような説明がなされているとは言えない結果に残念です。今回の評価の結果を参考に利用者様に充分理解していただけるような説明を行なうよう改善に取り組んでまいります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
40	介護支援ノッポの会押切	全体の評価としては、平均点が5.1点であるのに当事業所は2点低い4.9点であるので改善の余地は多くあると思われる。平均点が5.1点であるので1と2を半分ずつつけてもらえないととれないので、他の事業所は大変説明をわかりやすく、細かいところまでお話をしているのだらうと推測する。問4については守秘義務と関係しているので再度利用者さんに説明する必要があるし、問7はランチ型の高齢者福祉なんでも相談所を開設しているので、自立の人にも相談できることをアピールしようと思います。
41	介護支援ノッポの会みずほ	居宅介護支援サービスを開始する時点での、契約書、重要事項説明書、区役所への届出書類等の説明や、サービスを提供する時点での居宅サービス計画書1、2、3やサービス利用票、別票の説明を、理解しやすく説明するよう心がけます。
42	快適ライフセンター	利用者側のよき相談相手であることが大切であり、質問や相談があるときは、親切な対応やわかりやすい説明をするよう努めます。十分な信頼関係を形成するため、常日頃から良きコミュニケーションがとれるよう努めます。
43	笠寺居宅介護支援事業所	相手の立場に立って、何を求められているかを明確にし、それにそいつつ利用者や家族の健康を維持したり、予防できるような関わりが出来るように努める。介護保険サービスにおける満足だけでなく、生活全般の活性化に繋ぐことが出来るように、幅広い視野で関るよう心掛けたいと考えている。
44	かなめ病院指定居宅介護支援事業所	重要事項説明についてひとつひとつしっかりと確認と合意を得るよう対応していきたいと思います。苦情、変更希望については調整機能を素早くていねいに果たせるよういろんな面から見直しを検討していきたいと思います。今回の評価を謙虚に受け止めて質の向上に生かしていきたいと思います。
45	株式会社コムスン金山ケアセンター	介護保険に関する事柄及び、居宅介護支援についての説明のしかたが不十分だったようなので、もっと解りやすいように話して行くと共に、どんな所が理解出来ないのか確認しながら説明していく。問4の個人情報厳守については、より強調して利用者の方にお話して理解してもらえよう改善していく。
46	株式会社コムスン新城ケアセンター	契約書や重要事項説明書は、より時間をかけ納得して頂けるまでじっくりお話ししたいと思います。問15に対し非該当があるのは大変問題に感じます。お客様の気持ちに添ってきちんと問題が把握できているのか、業務を見直します。
47	株式会社コムスン千種ケアセンター	今後も、一層、信頼関係を築き、お客様の思いが実現するようなケアプランを作成していきたいと思います。教えていただく姿勢を持って、日々の訪問・調整を行っていきます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
48	株式会社コムスン天白ケアセンター	苦情の申し立て窓口の説明等、契約時にしておりましたが、不十分であった為、ご理解頂ける様に説明をする。又、介護保険外のサービスについてもご利用様への毎月の訪問時に、コミュニケーションをよくとり、十分な情報収集をした上で、必要なサービスの情報提供をしていきたいと思いをします。
49	株式会社コムスン中川ケアセンター	ご利用様・ご家族様が満足していただける居宅サービス計画作成を行ってまいります。
50	株式会社コムスン瑞穂通ケアセンター	今回の結果で、介護支援専門員の業務・介護保険サービスについての説明が不十分だった事に気づかされた。今後は、それらも含め、様々な説明を丁寧に行ない、利用者が安心して相談でき、満足していただけるサービスを提供して行けるよう努力していきたい。
51	株式会社コムスンみどりケアセンター	・今回の評価を受け、よりいっそう専門的な知識を身につけ、お客様の力になれるように努力していきます。・問18について評価が低い事については重く受けとめて、サービス利用後のお客様の生活をきちんと評価していきます。
52	株式会社コムスン芳野ケアセンター	御利用者様、御家族様へ対しての説明不足、言葉足らずを感じました。御利用者様のほとんどが高齢であることを踏まえて、解りやすく説明を行いサービスを利用しやすく出来る様に、また、介護保険や他のサービスの知識を増やしていく。
53	株式会社社療・立委薬局	概ね自己評価・ユーザー評価とも納得の行く結果となった。今後は、配食サービス等対象外のサービスについても精通し、利用者家族共にゆとりを持った生活をし、サービスに満足いただけるよう対応していきたい。
54	株式会社にじのさと北居宅介護支援事業所	今回の結果を経て今まで以上に御利用者様への説明をしっかりと行い、理解の程度も確認していくように努める。又、御利用者様や御家族の方が持っている不安・疑問を会話を通してじっくりと聞き、素早く対応するよう心がける必要がある。
55	株式会社にじのさと中川居宅介護支援事業所	利用者及び家族を含めた話し合いにおいて、まず介護保険制度の利用方法とメリットをもっと分かりやすく説明をしていく。また、利用者本人及び家族の希望や困っていることを明確にし、介護保険におけるよいアドバイザーになることを心がけていきます。
56	株式会社にじのさと南居宅介護支援事業所	利用者様の自立支援に向けてのサービス利用を、視野に入れ、できる限り力をつくしていきたい。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
57	株式会社福祉の里名古屋中営業所	この一年ご利用様と一緒に考え、課題を以って取り組んで参りましたが、全体として、思いの外、良い結果をいただく事ができました。今後は介護保険以外のサービス等の利用活用に力を入れ、ご利用者様の満足度をより高めて参りたいと思います。又、アンケートの回収率が少し低い水準であったことは、コミュニケーションが決して十分でなかったとも考えられますので、今後は、ご利用様とより密な、懇切なコミュニケーションを心がけ、より頼りがいのある、信頼される事業所となるよう努力して参りたいと思います。
58	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	ご利用者により質の高い・安心できるサービスをご利用いただき十分満足していただけるよう事業所上げて努力して参りましたが、初回の説明にやや不十分と感じておられる面があったようです。今後は、この点に十分配慮し、より懇切、丁寧な説明を心がけると共にコミュニケーションの重要性も十分認識しながらより安心・信頼されうる事業所として評価いただける様、又介護保険外のサービス利用も積極的に取り入れ幅広いサービス利用を図りながら利用者の満足度をより高められるよう努力して参りたいと思います。
59	株式会社ヘルシーサービス南山営業所	入居者の増加に伴ない、利用者、御家族に対してよりよい日常生活を送れるように考えてきました。説明に不足がないよう心掛け、利用者、御家族の満足のいくサービスが提供できるように進めて参ります。
60	株式会社名東介護センター介護相談室	自社結果が全体平均を下回っていたことは厳粛にうけとめていきたいと思う。また、問2の苦情受付の窓口に関しては、契約時に説明をし、重要事項説明書にも掲載しており、十分説明ができていたと思っていた。介護保険制度全体についても、他にも、こちらはきちんと説明しているつもりでも、理解してもらっていないところがあるであろう。今後は利用者様には今までより詳しく、ていねいに説明するよう心がけ、納得してもらえよう心がけていきたいと思う。
61	かなな居宅介護支援事業所	介護保険についてユーザーへはできるだけわかりやすく説明、対応しているつもりですが結果としてまだ不十分と受け止めました。今後介護保険対象外のサービスを含めて説明等についての見直しを考える。又、介護する方、される方の身体的負担だけでなく精神的なゆとりについても配慮できる介護支援について改善できるようなもっと本人やご家族の心の声を引き出していきたい。
62	北区介護保険事業所	サービス提供を行うにあたり事業所が重要と認識していることと、ご利用様との認識の違いも鑑み、ご利用者様の意向にも目を向け満足いただけるサービスの提供に努めます。また、ご利用者様の評価において、まず、自己評価を下回った項目やご利用者様が不満と考える事柄については、原因を探り、具体的な解決策も含めて協議し、サービスの質の向上に努めてまいります。
63	居宅介護支援ハートサービス近藤	「事業所と利用者の意識の差」において、「いつでもすぐに連絡がつくこと」がユーザー評価では上位にあり、連絡がすぐにつく体制の確保の必要性を強く感じる事ができ、真摯に受け止め、そのような体制の確保の整備を推進していきます。今後も、人と人とのつながり、信頼関係を大切に、「その人らしい暮らし」のお手伝いをさせていただけるよう努めていきます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
64	居宅介護支援 西城	ケアプランを立てる前の利用者様やご家族との面談による相談の充実を図り、その後のモニタリングでサービスの質や量の満足度を確実に把握し、ユーザーとの認識のずれをなくすよう努力する。
65	居宅介護支援 事業所高坂苑	介護保険制度のかなめは、ケアマネジャーと言われます。この仕事にたずさわり、責任を感じております。ご利用者様の意志を尊重し、ていねいな対応をしていきたいと思えます。件数が50になると、大変ではありますが、ケアマネジャーの現状を国の方が理解してもらえる様に、それが利用者に対してもサービスの質の向上につながっていくと思えます。
66	居宅介護支援 事業所オリーブ名古屋	契約書や重要事項説明書の内容につきましては、分かりやすく見やすいものを別紙用意し、お客様のご理解を得られるよう再度説明する機会をつくりたいと考えています。また、お客様とご家族様が共に在宅生活を満足に過ごせるよう、ご意向を踏まえ、お客様の自立支援やサービスの自己選択に十分配慮しながらニーズを満たすケアプランの作成を心掛けていきたいと考えています。
67	居宅介護支援 事業所さくら	苦情受付窓口の説明については、契約書に明記するなど書類に追加して説明を行うよう改善致しました。介護保険以外のサービスについての説明については、毎月の訪問時にご相談、ご説明できるよう、モニタリングの充実を図ります。特に契約時は、居宅の契約、サービスの相談など説明内容を十分理解していただくまでのゆとりがもてない状況であると推察されるため、2～3ヶ月後のご相談の場をより一層充実し、十分な説明を行うように致します。
68	居宅介護支援 事業所サルビア	結果を謙虚に受けとめ、今後サービス利用する際に必要な契約や重要事項説明は時間経過と共に忘れられ易いこともあるため、状況変化に即して、適宜再確認や再説明、同意を得ながら、ご利用者に納得していただける支援をしていきます。
69	居宅介護支援 事業所太陽	居宅介護支援の内容、介護保険サービスの内容など契約時とその後のかわりの中で説明をしていましたが、理解されていなかった事が実感できました。今後は、居宅介護支援サービスの基本的なことの理解、特に苦情や守秘義務などについても折にふれ理解していただけるよう説明の工夫などをしていきます。又、利用者の方の多様なニーズをできるだけ早く察し、問題解決できるような事業所となるよう努力をしていきます。
70	居宅介護支援 事業所たんぽぽ	契約については、3ヶ月毎に説明し確認を行っていく。サービス計画書、内容については、毎月サービス提供票の確認の際、わかりやすく説明し家族、利用者が理解できたかを確認していきたい。
71	居宅介護支援 清月荘	利用者のニーズにあわせた居宅介護支援サービスを提供することに努めていたが、利用者及び家族の個々の生活全体を含めた要望を把握することをもっと深く掘り下げて対応することを考察すること。また、居宅サービス、実施する事業者についての知識を深め、利用者に満足されるサービス提供、利用者の声を如何にして多く聞き、サービスに生かしていくかを今後の取り組みとしたい。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
72	きらめいと中村公園	重要事項の内容は必ず説明しているが利用者にとってはすべてが初めての事なので、ただ受け身で説明を聞くだけなので記憶に残らないのだろう。しかしとても大切な事ばかりなので、初回だけでなく折にふれ伝える工夫も必要と思われる。また介護保険外のサービスについては必要に応じて紹介するようにしていた。そうしないと保険内のサービスと混同してしまうおそれがあったがリストを作って見ることにより解決できると思う。いずれにせよこちら側の一方的な説明でなくわかり易く補いながら一つ一つ確認して行いたい。
73	きららファミリーサポートサービス	2回目の参加です。前回の結果をふまえて改善事項に取り組んでまいりました。全体的に1回目より点数が高くなっており、改善努力の現われと評価していますが、全体平均と比べて点数の低い所が数ヶ所ありました。特に介護保険に関わる制度やサービスの利用についての説明は、適宜必要に応じ繰り返し説明していくことが大切であると認識しました。今年一年は、更に改善に取り組みご利用者もご家族も安心して生活して頂けるようなプラン作りを心がけて行きたいと思えます。
74	グリーンリー居宅介護支援事業所	ほとんどの項目で平均点を上回る評価をいただき、誠に光栄です。この結果に甘んじることなく、さらに高い評価をいただくことができるように、今後も努力して参ります。
75	ケアセンターばば	御利用者様は、契約やサービス計画・内容などについて分りやすく説明してくれることを希望されていますので、わかりやすい言葉で説明できる様にまずケアマネジャーが契約という法律行為をよく理解し、内容をしっかり理解することに努めたいと思えます。そして、接遇についての研修も行い、御利用者様に満足して頂ける様に一步一步前進していきたいと思えます。
76	ケアネット大久手	ご利用者様に介護保険内外の制度を分かりやすく説明できるように、今後もケアマネジャーとしての専門知識を深めていきたいと思えます。そして、ご利用者様のご要望に沿った居宅サービスの提供に心がけ、信頼してご相談いただけるよう努めて参りたいと思えます。
77	ケアプランセンター共愛	利用者、家族に対して納得いただくまで何回もお話させて頂き、利用者が一番喜んで頂けるようサービス提供者との調整を図ることに努める。
78	ケアプランセンター内田橋なみき	利用者様が一番大切にしていることは安心感・信頼感もてること。じっくり話を聞いて適切な助言を行っているようでも、まだまだ利用者様には説明不足の点があることがわかりましたので、苦情窓口や更新申請手続きの代行・サービス内容等を今以上にわかりやすく説明し、満足のいくサービス提供を心がけます。また、利用者様の意向や考えを尊重しつつ、利用者様にとって何が必要な援助なのかを把握するニーズ評価(アセスメント)向上に努めます。
79	ケアプランセンター丸の内	今回評価を得られなかった問3・7は、サービスに関わる苦情を受け付ける窓口があることについての説明や、配食サービスや、地域で利用可能なボランティアの情報等介護保険の対象とならないサービスも情報収集し、積極的に利用者様に説明できる態勢づくりを進めていきます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
80	ケアプランセンターみどり	今回、ご利用者及びご家族の方から、良い評価をいただきましたが、介護だけにこだわらず、生活全般にわたり、より豊かになるよう、視野を広くもちながら、今後も、ご利用者及びご家族のご意向をふまえ、サービスの向上に努めていきたいと思えます。
81	けあプラン鳴子	利用者様・介護者様の御要望をじっくりお聞きし、十分御理解いただけるまでわかりやすくていねいに説明させていただきます。そして、迅速な対応を心掛け、利用者様・介護者様に信頼されるケアマネジャーを目指し、努力いたします。
82	ケアポート名古屋	苦情処理の窓口、および個人情報の保護については、契約書に窓口電話番号を記載するとともに、「個人情報使用同意書」をいただく等を行ってはきましたが、より一層ご理解いただける説明に努力することとします。介護保険の対象とならないサービスについては、自立支援を基本として、介護保険で行うサービス、その他の付加サービス等を区分けし、ご利用者の要望等も勘案し、サービス計画に生かします。また、種々のサービス内容について、適切なご提案が出来るよう情報の把握に努めることとします。
83	ケアマネジメントセンター「トント」	定期的にモニタリングを実施し、適切なケアプランを提供できるようにする。また、毎月のサービス利用票について、さらにわかりやすく説明をする。
84	ケアマネジメント薬局アルファ	今後も、よりわかりやすい対応、よりすばやい対応、よりていねいな対応を心掛けていきたいと思えます。
85	ケアマネジメントユニライフ	介護保険外サービス等に関しましても、皆様の状況などの確に把握させて頂き、常に提示、ご利用頂けるように努めてまいります。より一層人と人とのふれあいを大切にし、心から「会話」ができる事業所づくりを今後も取組んでまいります。
86	香南パラダイス居宅介護支援事業所	重要事項説明書の内容を見直し、わかりやすいものにかえていく努力をします。また、苦情受付、個人情報、事業所変更の自由については、特に丁寧に説明をしていくよう心がけます。保険外サービスの情報もこまめに提供し、多面的な援助ができるように努めます。
87	極楽苑居宅介護支援事業所	インフォーマルサービスの適切な紹介や説明が不足していた点へのご指摘をうけました。どうしても介護保険内のサービスをご紹介しますが、これからは介護保険外サービスの知識を高め、広い意味でのプランニングに心掛けます。また、初回契約時の説明が難しいとのご指摘に関しては、もう少しわかりやすくご案内出来るよう再考いたします。
88	こころやり居宅介護支援事業所	不満項目については、しっかりと謙虚に受けとめまして、今後、居宅介護支援サービスを利用されているユーザーの皆様が満足していただける様に、居宅介護支援事業所としてサービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
89	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所千種	苦情相談窓口のあることや守秘義務について、契約時の説明だけではなく、折りに触れご理解していただけるようにします。また介護保険制度についても、ご利用者様の理解を深めていただけるような説明の工夫・方法を身につけていきたいと思ひます。
90	サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所	居宅サービス計画書についての認識を、もう少し深めていただけるような対応をしていきたいと思ひます。
91	指定居宅介護支援事業所ちよだ	説明部分のユーザー評価が低い事については、用紙による説明や、利用者様へ必要に応じて再度説明してきたが、利用者様へ周知・理解していただけるような説明方法を検討していきたい。利用者様への対応については、介護報酬改定後、机上の事務業務を優先させた為、今後は、職場環境の整備に努力し、利用者様の対応に時間をかけるようにしていきたい。
92	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合クリニックレインボー	この度のユーザー評価の結果を受け、とりわけ問題になった点は、契約書や計画書等の説明の不十分さと、訪問に対する満足度の低さである。説明については、制度の複雑さもあり、伝えたくても十分に伝わっておらず、よりわかりやすい説明が求められると思う。リーフレットをつくるなど、わかりやすく説明できる工夫を考えていきたい。又、訪問については、実務的なことに終始してしまう傾向にあるため、もっと訪問時に利用者の状況の把握や思い・ご要望をお聞きすることに重点をおいていきたいと思ひている。
93	指定居宅介護支援はあとステーション緑事業所	全体的にみて自社評価よりユーザー評価の方が高い評価を頂きました。しかし問3・10・13・16では自社評価より0.5ポイントも低く結果がでています。これらの改善策については、契約書、苦情の窓口相談など難しい事項については、継続して繰り返し説明することによりご理解を頂くよう努力していきたいと思ひます。また、サービス利用票の説明、専門的な見地からの助言については、知識の向上ができるよう学習に努め、御利用者様、御家族のニーズに即したより良いケアプランの作成に努めていきたいと思ひます。
94	清水会ケアプランニングセンターひかり	毎月、訪問させていただき、御利用者・御家族の御希望や困り事等について、話を聞きサービスの検討等をさせていただいております。しかし、介護保険制度の内容については初回の説明にどどまることもあり、十分に御理解いただけなかった面もあるようです。又普段の生活で介護する側、される側に少しでも余裕が生まれるように、更にきめ細やかな対応をさせていただき、満足をしていただけるように心がけていきたいと思ひます。
95	志水ケアプラン・オフィス	現在のサービスの満足度は、6～7割となっておりますが、より利用者様に満足していただける様、努力していきたいと思ひます。又、利用者様との意識の差(重要度)に対して、事業者とのズレが少しありました。今回の結果を踏まえ、サービスを提供していき、定期的な自己評価、ユーザー評価を実施していきたいと思ひます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
96	社会福祉法人 A J U 自立の 家ほかっと軒	契約時の説明において、一部の利用者様について説明不足があったと反省しております。今後は一層皆様立場にたち丁寧な説明を心がけていくよう努めます。また、相談の中で皆様のご意向に的確にお応えできるよう努力してゆく所存です。具体的には契約時の時間をかけた親切・丁寧な説明。各スタッフ間での情報交換や勉強会の推進・スキルの向上などにも今後も取り組んでまいります。事業所の理念である「困っている人たちをほかっとけない」を心に留め、そのような事業所でありつづけるために日々努力してまいります。
97	社会福祉法人 聖霊会聖霊居 宅介護支援事 業所	契約時の契約書、重要事項説明書についての説明が「説明したつもり」になっていたのかもしれませんが。今後、契約時の説明だけでなく、定期的なモニタリングの際にも、きちんと伝わるよう説明をしていきます。問7、20、についても評価が低いので、御本人、ご家族の、ほんとうのニーズを見つけ出し、的確なアドバイスができるように、今後はよりケアマネジャーの役割を学び、向上させていきたいと思っております。
98	じゃがいも平 田介護支援セ ンター	居宅介護支援サービスを利用する際の契約書や重要事項説明書等の契約をして頂く最初の段階での説明不足のご不満が多く寄せられました。この結果を重く受けとめ、今一度利用者の方全員にわかりやすくご説明をさせて頂きたいと思っております。又、全ての利用者の方のケアプランやサービス計画書(1)・(2)に利用者やご家族の要望や希望が全て反映される様じっくりとお話を伺い、又、提案もさせて頂きながらケアプラン・サービス計画(1)・(2)を作りあげていき、サービスの向上をめざしてまいります。
99	ジョインライ フ指定居宅支 援中村事業所	ご契約時点での説明不足と保険外サービス説明不足を反省しました。利用者様が保険制度を理解された上で、より良く活用され本来の自立支援を私達がサポートさせて頂けるよう努力して参りたいと思っております。制度のみならず、併用できるサービスについても学習していく必要性を強く感じています。社内的にも研修制度を確立し、利用者様のお役に立てるよう頑張参ります。
100	松寿苑	利用者、ご家族に対してサービス内容、費用などよりわかりやすく説明し、ご家族が納得し、利用者が安心してサービス利用できるように努めていきたい。
101	庄内の里介護 支援センター	問2、3、4においては契約時に説明してきたつもりだったが、ご理解頂けていない事がみえた。介護が必要となってあわてている時だからこそ、わかりやすく簡潔な説明が求められると考えられるため、今後は要点をおさえた説明をする様心がけるとともに、サービス開始後にも折をみて随時説明していく。問19だが生活のゆとりを感じられていない方が半数近くいたので利用者本位ではあるが、介護者にもプラスとなるプランニングのお手伝いをしていく。
102	昭和区介護保 険事業所	契約書や重要事項説明書の説明については、ほぼご満足いただいているものの、苦情の申し立てやサービス事業者の選定、手続きなどの説明が不十分であったとの評価をいただきました。今後は、ご利用開始にあたってはよりきめ細やかな説明を心がけ、ご利用者様にご満足いただけるよう努力いたします。また、モニタリングや更新時に、十分ご理解いただいているかの確認を心がけ、不十分であれば再度ご説明させていただくなど、ご満足いただけるよう努力してまいります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
103	シルピス大磯 居宅介護支援 事業所	評価内容から、主に重要事項説明に対しての満足度が低いことがわかりました。わかりやすい説明を心がけると共に、わからないことがあればいつでも質問して頂けるような関係作りにも、引き続き努めたいと思います。今回は特に、介護保険外サービスの説明に対して不十分さが指摘された形となりましたので、利用者様のお役に立てるよう、今後も幅広い知識の習得に努めて参りたいと思います。
104	新栄居宅介護 支援事業所	1.契約時において、苦情の申し立てに関することや個人情報をもらさないこと、又事業所の変更について、利用者の方に充分ご理解いただけるよう説明を行う。 2.毎月1回以上の訪問をさらに励行し、プランの説明を充分行うと共に、介護保険外のサービスについても知識を深める。急なサービス変更にも、より適切に対応していく。 3.介護保険サービスを利用することで、少しでも安定しゆとりを持った生活を実感してもらえよう、介護支援専門員としての資質を向上させ、力量を身につけていく。
105	鈴木居宅介護 支援事業所	この度の結果をうけまして、介護保険の対象でないサービスのご説明については、分かり易くご理解いただけるよう説明に工夫を重ね、必要時に的確な情報をご提供させていただけるよう改善致します。また、ご利用者様の状態の変化とサービス提供状況を確認させていただき、ご利用者様の生活の質向上を図るため、積極的にご訪問させていただく機会を増やして参ります。ご利用者様方に、よりご信頼いただけるよう迅速な対応を心がけ、安心した生活がお送りいただけるよう努めさせていただきます。
106	誠和荘居宅介 護支援事業所	今後も、個々の利用者様のニーズにしっかりと合致したケアプラン作成をめざし、アセスメント、モニタリングの充実と、それらに付随する各作業(サービス担当者会議開催、各種調整業務、経過記録など)の遂行、処理を的確にこなしていけるよう、いっそう努力して参ります。一人一人の方(利用者様、他事業所様、役所をはじめ各関連機関様)との、出会いを大切に、皆様との連携を密にしなが、これからも信頼される事業所をめざします。
107	瀬古マザー園 指定居宅介護 支援事業所	利用者に、契約内容や苦情申し立て・代行申請・サービスについて分かりやすくしっかり説明していく。また、毎月の訪問時に利用者の状態を把握し、希望を聞き素早く対応できるようにする。
108	善常会居宅介 護支援事業所	ケアマネジャーの業務内容や介護保険に関する説明は、利用者様やご家族に行えていると思っていましたが、実際には十分伝わっていない様に思われます。またご家族がサービス利用による介護負担の軽減をあまり実感されていないようにも思いました。今後は説明方法や申込用紙等の文章内容をわかりやすくするなどの検討や、ご利用中での訪問で十分に利用者様ご家族の意見を聞かせていただき、本当に満足していただけるサービスにしていきたいと思ひます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
109	総合福祉ツクイ名古屋	利用者にとって理解しづらい介護保険制度やサービスを利用する際に必要な契約についての説明が不十分だった事を十分認識し、今後自分本位の説明ではなく、相手にわかりやすい説明を確認しながらすすめていく真に信頼のおける存在になり得る様、できる限りスピーディーに対応ができ常に利用者、家族が望まれるサービス提供ができる様多方面での情報提供とサービス調整に努めていく。いつでも安心して相談ができる様窓口を広げていく努力をする。
110	空知居宅介護支援事業所	利用者との温度差があるので、介護保険サービス事業者との連携を十分に図り、サービスの組み合わせを考えた支援を行なって行く様にしたい。
111	大同居宅介護支援事業所	1. 代行申請については重要事項説明書に記載しているので再度契約時や訪問時にその都度説明し、理解出来てるかどうか確認をする。2. 定期訪問により、利用者、御家族様の状況把握に努め、利用者様の自立と介護者様の介護負担軽減につながるケアプラン作成に努力していく。3. 急なサービス変更に関しても他サービス事業者との連携を密にして、すみやかに対応できるよう努力していく。
112	太陽の森居宅介護支援事業所	介護保険で利用できるサービスとそうでないサービスについて、口頭では説明しているのだが、一覧表を作ってわかりやすく見やすい形にして利用者宅へ配布していこうと考えていますが、利用者からの要望が多岐に渡る為、聞かれて即答できないこともありますので日頃からの情報収集に心掛け、利用者に満足してもらえる事業所となれるように努力していこうと思います。
113	たから診療所指定居宅介護支援事業所	契約時の説明と同意については、改善策を実施中です。特に高齢者二人暮らしの方への説明を、初回のみでなく、機会がある毎に"しくみ"について話をするよう改善します。一人のケアマネジャーが担当する利用者数を「適正」な数に調整していきます。4月以降の業務量増に伴い、現在見直しをすすめているところです。
114	チェリッシュ居宅介護支援事業所	ユーザー評価の結果を真摯にうけとめ、利用者様の生活支援に努めていきたいと思えます。特に契約時の説明はゆっくりしていけないに行ない、利用者様に理解していただけるように努力いたします。また介護保険の対象とならないサービスについても紹介や説明をすることを心がけます。
115	千種区介護保険事業所	苦情受付窓口や個人情報の使用については、契約書、重要事項説明書をよりわかりやすくご説明するようにこれからも努めてまいります。また、ケアプランの作成に伴うサービス事業者や介護保険外サービスについての情報の把握・提供を充実させるとともに、ご相談に適切に応じ、サービス事業者や関係機関等と連携を図りながら、ご利用者様からの信頼をさらに得られるよう、ご満足していただける居宅介護支援サービスを今後も目指してまいります。
116	てとてと	居宅支援サービス全般に満足しているお客様が、自己評価よりユーザー評価の方が高く自由記載欄にも感謝の言葉が多かったことをうれしく思います。ご本人やご家族が困っているときケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますかの設問に、相談をしたことがないに、5人みえることは反省点で、より信頼していただけるようにしていきたい。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
117	太白区介護保険事業所	各質問項目において、ご利用者様から高い評価・コメントをいただき大変ありがたく思っています。これからも、ご利用者様の信頼にお応えできるよう、より一層のサービス向上を目指して取り組んでまいりたいと存じます。そのような中、今回のアンケートより、ご利用者様への説明について、まだ不十分であると感じているご利用者様がお見えになることがわかりました。今後は、個人情報の取り扱いに充分配慮し、一層わかりやすい、内容の充実したご説明ができるよう事業所全体で取り組んでまいりたいと思います。
118	東芝テクノ居宅介護支援事業所ウイズユー名古屋北	ご利用者様に対して、更にきめ細かな居宅介護支援サービスが提供できますように、ご利用者様の状態及びサービス提供状況の把握に努めて参ります。また、ご利用者様や御家族がお困りの時には、更に時間を掛けてじっくりとお話ができますように、ケアマネジャーの増員による体制整備を図っていきます。
119	東洋ケアプランニング	契約やサービス計画・内容など、また、介護保険利用について、居宅介護支援事業所・サービス事業所を利用者が自由に選択できるということを、もっとわかりやすく説明していきたいです。最初の契約時、更新時だけでなく、訪問した折々に、わからない事がないのかどうか確認するように努力していきます。
120	富田病院居宅介護支援事業所	当事業所を利用中の皆様には、比較のご満足頂けている様で、大変有難く思っています。相談件数に比例して様々な内容に対応していく機会を頂いておりますが、生活を支援していくことの難しさを痛感することも少なくありません。母体である富田病院の運営理念「地域医療と老年医療」への貢献を基本姿勢に、「健康と生活の質の向上」を目指して、ご利用頂く皆様と共に考え、ケアマネジャーの立場で課題を提起し、具体的な改善策を提示できる様、今後も努力していきます。
121	中川区介護保険事業所	契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱い等介護保険にかかる内容について、ご利用者様にご理解いただけるようわかりやすい説明を心がけてまいります。介護保険以外のサービスについても適切な社会資源が活用できるよう情報収集してまいります。ご利用者様のご要望・ご相談を拝聴し、生活の改善に寄与できるケアプランの作成に努めてまいります。
122	中区介護保険事業所	契約時には、サービス事業者の選定や区役所への手続きなどをもれなく説明し、十分ご理解いただくよう努めてまいります。ケアマネジャーは、定期的にお宅を訪問し、ご利用者様やご家族の皆様の皆様のお役に立てるよう努力してまいります。
123	なかまの家大杉	ユーザー評価から、介護保険の対象にならないサービスの説明が不足していると認識し、保険・福祉などのサービスや地域のインフォーマルな紹介にも力を入れたいと思います。また介護保険を利用しても、ご家族の介護負担の軽減がされていないという結果は、前年からあり、これからの課題にしたいと思っています。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
124	中村区介護保険事業所	当事業所の介護支援専門員に対する人柄、信頼性についてご評価をいただきありがとうございます。今後はインフォーマルサービスを組み入れたお一人お一人に見合った居宅サービス計画の作成を心掛け、ご利用者・ご家族の皆様方にゆとりある生活を実感していただけるように更に努力するとともに、ご利用者様との契約の際にはサービス以外にも苦情相談窓口や守秘義務についてなどより一層分かり易い説明に心掛けていきたいと思ひます。
125	なごやかハウス希望ヶ丘	今回、介護保険の対象にならないサービスについての説明が不足しているという、事業所、ご利用者、双方での認識が表面化しましたので、今まで以上に研修や情報交換出来る場に参加して、介護予防、生活支援的な事業、営利・非営利組織によるさまざまなサービス資源が活用出来るよう、地域のよりよい情報提供が出来るよう心掛けていきます。さらに不満や苦情につきましてもお聞きし、安心してサービスを利用していただけるよう努めていきます。
126	なごやかハウス三条	問2～5にかけては充分説明し、ご理解いただいているつもりでしたが実際には充分な理解がされていませんでした。今後は、充分に理解していただけるように努めます。問7の介護保険外のサービスにつきましては、確かに充分な説明ができていませんでした。利用される方に応じた介護保険外のサービスも随時提案して参りたいと思ひます。介護保険事業のみにとらわれず利用する方々の自立を支援できるサービスを提案し、ご利用者やご家族の方々に喜んでいただけるように努めてまいります。
127	なごやかハウス滝ノ水	問2、問3につきましては、契約時に重要事項説明書や契約書を読みながら説明していますが、説明後に不明な点があるかどうかを確認し、また、解除権や苦情窓口につきましては再度説明を加えることとします。問17につきましては、ケアマネジャーとして力不足を感じていますが、利用者の方々から頼りにされていると思ひますと身が引き締まる思ひがします。これからも利用者の方々の方々の生活の質の向上に繋がるようなサービス計画を立てられるように努力していきたく思ひます。
128	なごやかハウス岳見	ケアマネジャー＝多忙というイメージを払拭できるようゆったりとした姿勢で、訪問に臨むよう心掛けてきましたが、まだ十分ではないように感じています。問1～5、7につきましては契約書・重要事項説明書の抜粋やチラシなどを活用して定期的に説明していきまひます。問9につきましては介護サービス計画書を平易な言葉で補足していきまひますが、継続して実施していきまひます。
129	なごやかハウス出来町	今回の結果で、ご利用者の状態をしっかり把握すること、ケアプランにご本人・ご家族の希望を取り入れること等につきまひして、より一層の努力が必要であることがわかりました。訪問等を通じて密に連絡をとり、身近な存在として感じていただけるよう信頼関係を築いていきたく思ひます。今後、ご本人やご家族の希望によく耳を傾け、理解しやすい言葉でサービス計画等の説明を十分に行い、同意を得ながら、居宅介護支援にあたっていきたく思ひます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
130	なごやかハウス野跡	事務的な業務を中心に見直し、スリム化を図ることによって、ご本人やご家族との話し合いの場を多く持てるようにし、分かりやすい説明ができるように努力していきたいと思ひます。また、地域における特性や問題点を敏感に捉え、各業者、機関、地域組織と密接に連携を図っていくことによって、1人1人の特性を活かしたケアマネジメントを展開していきたいと思ひます。
131	なごやかハウス福原	ご利用者は、ていねいにわかりやすく話をしてもらいたいと希望されており、またじっくりと聞いてよく対応することを希望されています。問2～6につきましては契約時の説明とともに一層、理解しやすいようにまとめた物で説明をしていきたいと思ひます。問18・19につきましてもさらにニーズの把握に努め、普段の生活をしやすく、ゆとりを感じられるプラン作りに努めていきます。
132	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所	毎月一回以上の訪問の実施により、ご本人の状態やサービス提供状況を確認していきます。又その時配布するサービス利用票、別票などの書類の内容について、わかりやすい説明を心掛けます。初回の説明の時に苦情受付窓口や個人情報の扱いなどについてもわかりやすく説明するように心掛けます。
133	なごやかハウス名西	ご利用者の状態の変化やサービス提供状況を常に把握するとともに、ご利用者に説明すべき事項につきましては、わかりやすく丁寧な説明を心掛けていきたいと思ひます。また、今後ご利用者やご家族が、今以上によりよい生活を送ることができるよう、更なる努力をしていきたいと思ひます。
134	なごやかハウス横田	ご利用者にとって、安心感が得られる対応や納得のできる分かりやすい説明が極めて重要である事が改めてわかりました。様々な機会を通して、今後はさらに制度や対応について十分にご理解を得られるように、相手の立場に立った説明に心掛け、少しでもお役に立てるよう努力していきたいと思ひます。
135	名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター	ご利用者様からの評価で、サービスを利用しても、まだ介護負担が軽減されてないように思いました。改善策として、モニタリング、サービス担当者会議開催など強化していき、ご本人・ご家族の意向を十分把握し、ケアプランの見直しを行い、満足して頂けるようなサービスを提供していきたいと思ひます。さらに保健医療福祉の専門的知識を十分持ち得るよう、個々に研修を重ね、適切な情報提供ができるような支援をしていきたいと思ひます。また所内の連絡体制については、ご迷惑をかけないよう改善してまいります。
136	名古屋市北区ケアマネージメントセンター	当事業所は、申し込みがあった時からご利用者様との面接を大切に、導入するサービスについて情報提供と話し合いを十分に決めて頂いています。それでもご利用者様にとっては、サービス全般には満足されていても負担の軽減や介護者のゆとりに繋がっているとは言えず、今後もっと御利用者様にとって何が必要とされているのか、どういうご希望があるのかを深くアセスメントする必要があると思ひました。そして、ご利用者様にとって満足度の高いサービス計画を作って在宅生活を支援出来る様に努力してまいります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
137	名古屋市昭和区ケアマネジメントセンター	介護保険を利用するようになっても家族にゆとりができていない人がいらっしゃるのので、サービスが有効に利用されているか、ケアマネジャーが本当のニーズを把握できているのが問題とされます。事務所内での研修や事例検討を積極的に行ない、利用者、家族の方が少しでも安心して暮らせるよう努力していきます。また制度の変更により訪問介護の利用の仕方が難しくなっております。できるだけわかりやすい指導を心がけるようスタッフに指導してまいります。
138	名古屋市総合リハビリテーションセンター	利用者の重要度が高い守秘義務については、最重要課題として認識します。ケアマネジャーの変更、苦情の窓口、介護保険外のサービス等に関する事は、再度利用者に説明します。また、介護に関する精神的な援助を通じて、介護者にゆとりができるように、介護者の交流会等の紹介や組織化への援助をするよう心がけます。
139	名古屋市千種区ケアマネジメントセンター	前年度の評価で低かった項目については、ケアマネジャー全員に指導を徹底し、努力した結果、評価がわずかに上がりました。まだまだ不十分とされますので、なお一層努力していきます。御本人、御家族の気持ちを十分にお聞きし、適切なアセスメントに基づく予測のできるケアプラン作成に努め、今まで以上に満足していただけるよう努力してまいります。
140	名古屋市天白区ケアマネジメントセンター	契約書等の説明、苦情の受け窓口の説明が十分になされていないと今回評価を受けましたので、今後丁寧に説明するよう心がけていきます。利用者様が困っている事を適確に把握し、自立支援に向けて給付外サービスについても臨機応変に組み込み、改善と質の向上に努力していきたく思います。
141	名古屋市中川区ケアマネジメントセンター	今回のユーザー評価の結果から苦情窓口についての説明を充分行い、介護者の生活にゆとりが持てるように、そのご利用者様にふさわしいプランを作り、介護支援に努めていきたく思います。また介護者の体調不良時等、在宅生活の維持が困難な時の対応を話し合っておきサービス調整に努めていきたく思います。
142	名古屋市中区ケアマネジメントセンター	急なサービス変更のご希望が、多いことを念頭におき、サービス計画のご相談の際に配慮していきたく思います。居宅介護支援は制度上24時間体制となっておりますが、なるべく急な対応にお答えできるよう努力致します。
143	名古屋市中村区第二ケアマネジメントセンター	ケアマネジメントに関しては、御利用者様に満足していると言っていただきありがとうございます。今後も利用者のニーズをとらえ満足していただけるようにマネジメントしていきたくと考えております。またサービス内容等の説明に関しても、よりわかりやすく説明し、適切な助言をしていきたく思います。
144	名古屋市中村区ケアマネジメントセンター	意識の差(満足度)でユーザー評価の方が低かったのは、問3から問7でした。従来から利用者にはわかりやすく、又、随時説明を繰り返すよう努力してきましたが、不満という方もおられ、今後はさらに強化していきたく思います。又、問19にあるように介護者のゆとりが増していない方がおられ、上手くサービス利用し、介護負担を軽減できるようさらに支援していく必要性を感じました。介護保険外サービスも紹介しながら自立支援に力を注ぎ、さらに良い居宅介護支援ができるよう努力してまいります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
145	名古屋市西区 ケアマネジ メントセン ター	今後、急なサービスの変更などに対して、できるだけ早く対応できるように、利用者様にいていねいな対応ができるように、職員の研修に努力していきたいと思っています。サービスの満足がいきわたるように、きめ細かくモニタリングを実施していきたいと思っています。
146	名古屋市東区 ケアマネジ メントセン ター	「事業者と利用者の意識の差」で気づきましたところは、これまで事業者として「いつでもすぐ連絡がつくこと」を重視してきましたが利用者の評価では契約時やサービス計画の説明についても、高齢者の方にも充分理解して頂ける様にわかり易い表現で説明をする重要性を感じましたので今後は積極的に職員研修に生かしていきたいと思います。又、個人情報の取り扱いについても再度職員へ指導してまいります。
147	名古屋市瑞穂 区ケアマネ ジメントセン ター	今回のユーザー評価で、申し込みいただいた時の重要事項説明、ケアマネジメントをする中での介護保険外サービスの説明等に不満がありました。ケアマネとして、説明しているつもりでしたので、よりきちんと対応していく必要性を感じました。今後、自立支援を考えたケアマネジメントを基本と考え、利用者様のご希望・目標をきちんと聴いて、自立支援のための介護保険サービス・保険外サービスの情報提供ができるよう、スタッフ一同自己研鑽していきたいと考えております。よろしくお願ひします。
148	名古屋市緑区 ケアマネジ メントセン ター	介護保険制度が浸透し、ケアマネジャーに対してもよりきめ細やかな対応が求められるようになってきたことを感じます。当事業所のケアマネジャーは皆看護職です。専門性を生かし、利用者様の自立支援につながるよう質の高いケアマネジメントをしていきたいと思っています。
149	名古屋市港区 ケアマネジ メントセン ター	ご利用者様の立場に立って、話を聞いたり、不満や苦情を解決するための努力をしているところですが、苦情受け付け窓口の存在の説明や重要事項説明書のわかりやすい説明、介護保険外のサービスの説明などが充分にはされていないと思われます。今後、具体的にわかりやすい説明に心がけてまいります。
150	名古屋市南区 ケアマネジ メントセン ター	居宅介護サービスを利用する時の重要事項や個人情報の保護、代行申請などの説明はご理解頂けたようですが、介護保険外のサービスの説明は不足しているようなので今後は必要な時に必要な人に情報提供できるよう説明していきたいと思っています。介護保険サービスを利用してもゆとりが感じられないと答えられた方が多いので、それは何故かと分析しこれからのケアマネジメントに生かせるよう質の向上に努めていきたいと思っています。
151	名古屋市名東 区ケアマネ ジメントセン ター	アンケート結果をみると、初回訪問時、サービス調整が中心となっており、契約書、重要事項の説明をもう少しわかりやすく丁寧に行い、御理解されたか確認するの必要を感じました。(一方的な説明は注意する)ケアプラン作成については、御希望を聞きながら対応しており満足していただけており、今後も各ケアマネジャー接遇に気をつけ利用者様の自立支援、介護のゆとりも考え、サービス担当者会議を開催していきます。事業者間と連携をとり満足していただけるケアプラン作成し、信頼していただけるように取り組みます。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
152	名古屋市守山区ケアマネジメントセンター	ケアマネジャーの代行申請については、契約書やリーフレットにも書かれているところですが、わかりにくい点があったかもしれません。今後はより理解していただけるよう、訪問の際や、電話の問い合わせにもわかりやすく説明する様にまいります。また、ケアマネジメントは制度上、24時間の連絡体制となっておりますが、できるだけ急な対応にお答えできるよう努力してまいります。
153	南山の郷居宅介護支援事業所	事業者の論理ではなく、常にご利用者やご家族の立場に立ったサービスを提供していく事を忘れないでいきたい。今回の評価事業を踏まえ、サービス内容を点検し、よりよいサービスが提供できるようサービス内容の見直しを進める。今後は、改善内容の情報を開示し事業所とご利用される側とが常にコミュニケーションが取れるシステム構築に努め、ご利用される方々のご要望にこたえていきたい。
154	西区介護保険事業所	ご利用者様の評価は、「介護保険の対象にならないサービス」と「苦情受付窓口」、「個人情報の守秘義務」に関する説明が十分なされていない点についてご不満が多いとの結果でした。当事業所といたしましては、いずれも契約の際に契約書や重要事項説明書を使用し説明してまいりましたが、さらに介護保険制度をよくご理解いただくため、きめ細かく分かり易い説明をしてまいりたいと思います。また、より一層介護保険制度外で実施されているサービス等の説明及び有効活用にも努めなければならないと考えます。
155	西日置フラワー園居宅介護支援事業所	研修等へ参加と情報収集を行ない知識の向上に努める。ユーザーが何を求めているのか再アセスメントを行う。ユーザーへの説明すべき事柄について漏れないよう確認を行う。説明方法については、理解して頂けたか1つ1つ確認していく。
156	ハートケア・マネジメントセンター2	契約からサービスの利用までの流れの中で、説明が不十分であった項目があったため、説明内容のチェックリストを作成し今後の活動に結びつけていきたい。ケアマネジャーに求められる資質において、安心・信頼が持てる人柄である事、わかりやすい説明と不満・苦情に傾聴し対応出来る姿勢を再確認し今後の業務に望みたい。ユーザー様からのご意見より、満足や感謝の声も頂き、貴重なご意見を糧とし今後の業務に生かして行きたい。
157	東区介護保険事業所	ご利用者様との契約の際には、サービス以外にも苦情相談窓口や守秘義務についてなどきめ細かく分かりやすい説明をしていきたいと思います。介護保険外サービスにつきましても、常に情報収集に努め、利用者様に適切に提供していくよう心がけます。また、サービス事業者の選定にあたっては、利用者様に一覧表やパンフレットなどの情報を提示しながら説明するなどし、利用者様に適切と思われる事業者を利用者様本位で選んでいただけるよう一層努力していきたいと思ひます。
158	陽だまりの家ケアプランセンター	利用者、ご家族の皆様安心して依頼をして頂けるよう、訪問時の対応、訪問回数等にも注意をし、常に化する状況の把握に努め適切なサービスの提供に努めます。また、情報収集を密にし、サービスの選択肢の幅を広げるよう努力したいと考えます。これからも、頼りにして頂ける事業所として頑張ります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
159	ひびの介護サービス	ケアマネジャーの本来すべき業務内容、根本的な在り方を見直し、ケアマネジャーと利用者、家族が共に生活をしていく上での課題(生活ニーズ)を把握し、それに合わせて適切なサービスを結び、質の高い利用者の在宅生活を支援します。
160	平田豊生苑居宅介護支援事業所	重要事項の説明が不足している事がわかり、利用者に対し、わかりやすい表現をもって説明し、苦情受付も当事業所外の連絡先を明記する。
161	ブラザーケアプランあつた	1.苦情を受ける窓口(区役所・国保連)の連絡先、及び、2.個人情報についての取扱いの説明、については、重要事項説明書にそれを追加しましたので、今後の新規契約者には十分説明をします。また、既に契約済みの方には、上記内容の別紙を作成して、次回の訪問時に渡すとともに十分説明をします。
162	フラワー園居宅介護支援事業所	問2、3に対して、契約書を見直し、国保連を記入する。契約時に十分な説明を行う。問4に対して、契約時以外で認定調査等の機会にも十分な説明を行う。問7に対して、情報提供できるように情報収集し、対応する。問9、10に対して、利用者様や家族の意向が反映されたプラン作成に努め、ゆとりのある訪問を心掛け十分な説明を行う。
163	ふれあい名古屋介護支援事業所	皆様のご希望にそえる様、一生懸命、介護支援専門員として、取り組みたいと思います。よろしくお願い致します。
164	ベネッセ介護センター名古屋	重要事項の内容については機会があるごとに説明していくことの大切さを感じました。介護保険外の情報が行き届いていないという結果を受け、「最後まで在宅で生活したい。」という気持ちを考えると切り離せない情報なので、インフォーマルなサービスの情報収集を行い、ご利用者宅に足を運び耳を傾けいろいろな情報を提供して行きたいと思います。
165	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	ご家族様に介護サービスを利用する事により、生活にゆとりができますよう、ケアプラン作成に配慮していきます。ケアマネジャーのレベルアップにつきましては、部内、法人内の定期的な研修を行っております。研修内容を充実し、さらなるレベルアップをめざします。
166	ホスピー居宅介護支援事業所	新規契約時に苦情窓口の紹介や介護保険サービス事業者の選択は自由であることを説明していましたが、十分な理解ではなかったため、定期的に情報発信を行います。当法人で発行する情報誌に介護保険サービスの利用方法のコーナーを設け、年4回発行します。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
167	ますこ居宅介護支援事業所	事業者と利用者の意識の差では、ケアマネジャーの対応及び契約やサービス計画内容についてや、質問等について丁寧に説明してくれる事について、ご利用者様から高い評価を得ました事は、大変恐縮していると共に今後もご利用者様からの信頼に答えていける様一層心がけていきたいと思ひます。ユーザー評価では、当事業所では利用者様の話を充分伺い利用者本人の自立を促す様な(自分で判断して決定する)支援を目標としているので、問15・17・19を考察するとこの様な結果になったと思ひれます。
168	松下薬局指定居宅介護支援事業所	まだ福祉全体について理解していないことが、沢山あります。勉強していきたくと思ひます。ケアプラン作成、説明にあたってお話することが山のようにあり、その場で解っていたいただいたようでも、本当は解っていたいてないことが沢山あります。説明することのむずかしさに、反省の日々です。
169	丸八居宅介護支援センター	データの結果から、利用者の方々がどのような評価をされているかよく理解できました。今後はより利用者様の気持や、思ひを大切に、わかりやすく介護保険制度について説明し、最善の支援サービスができるよう日々研鑽していきまひす。又サービス利用をされることで、ご家族やご本人がゆとりある生活を取り戻し、満足していただけるようどんなご相談にも誠心誠意対応させていただきよう、スタッフ一同改善努力をしていく決意です。
170	みず里居宅介護支援事業所	重要事項説明書の説明をさせて頂いたり、定期的に文章にて、居宅介護支援事業所の変更の自由、苦情の窓口の説明、どのサービスでも利用可能の旨お伝えさせて頂いているつもりなのですが、今回の結果を拝見させて頂きまだまだ周知されていない事がわかりました。当事業所の伝え方にもまだまだ改善して行かなければならない点がある事を痛感しており、今後更に理解して頂きやすい方法を考え、取り組んで行きたいと思ひます。
171	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価において、事業者側の認識とユーザー側の認識との差が大きい事項は、書類等の手続的な事柄が目立つように思ひれます。ご利用者様は高齢で、概して法律、規定等は理解されにくいことが推測され、このような結果になったと思ひれます。しかし、規定等のご利用者様の権利を守り、円滑な事業実施をしていくうえで大変重要なものです。今後は、ご利用者様に分かりやすい説明の方法、話し方の検討をして、事業所への信頼を高めていきたくと思ひます。
172	みずほ調剤センター薬局	ユーザー評価を参考に、利用者の方々に満足して頂けるよう、今まで以上に努力をしていきたくと思ひます。サービス利用票・お渡しする際の説明が不十分との評価に関して再度、各利用者に対し、今まで以上に、分かりやすい説明をしていこうと考えております。
173	緑区介護保険事業所	ご利用者様から、契約書など書類に関する説明がわかりにくいというご指摘や、またいつでも他のケアマネジャーや事業所に変更できるという説明が不十分であったというご指摘を受けました。このようなご指摘を受け、今後は重要事項説明書等を用いてわかりやすい説明ができるよう努力を重ねてまいります。またご不明な点やお聞きになりたいことは遠慮なくお申し出下さいますようお願いいたします。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
174	港区介護保険事業所	当事業所に対しまして、高い評価をいただきありがとうございます。結果をみまして、ご利用者様が、居宅介護支援サービスを利用される上で、ケアマネジャーの人物や対応の良さと並んで、契約やサービス計画の内容についてわかりやすく説明してくれることを重視していらっしゃるのことが分かりました。これからは、よりわかりやすい言葉を使ってサービス計画に記入し、説明させていただくことに努めて参りたいと思います。
175	南区介護保険事業所	苦情相談窓口について並びに個人情報の開示についてご利用者の同意なしに他事業者等に話さないという項目について、自社評価より特に低いユーザー評価をいただきました。これらについては、初回契約の際、重要事項のご説明の充実と併せ、個人情報使用同意書を用いご利用者様のご理解を頂くよう進めているところですが、今後なお一層、事業所としてご利用者様との認識のずれが生じないように徹底していきたくと考えます。
176	南生協病院指定居宅介護支援事業所	介護保険サービスや介護保険外のサービスについての説明や、毎月の利用票のわかりやすい説明が不足している実態がよくわかりましたので、十分な説明をできるように、毎月の訪問時間を充分とるように改善したいと考えます。更にみなさまに信頼されるケアマネジャーとなれるように努力したいと思ひます。
177	めいきん生協在宅福祉センター	ケアプラン作成や連絡・調整などケアマネジャーの日常業務に対する評価は高いが、甘んずることなくレベルの向上のために、引き続き研修や実績指導を強めていきます。一方、契約時の重要事項等に対するケアマネジャーからの説明不足に対する指摘を真摯に受け止め、改善を図ります。とりわけ、平面的・単調に説明するのではなく、説明すべき事項を利用者さんに、わかりやすく説明していくことを重視します。そのための研修、マニュアル整備を図ります。
178	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	ご利用者様やご家族の要望をしっかりと聞きし、ケアプランに反映できるようにしています。そういった点では高い評価をいただきました。引き続き質の高いケアプランの作成に努力していきます。問2～6については初回契約時に十分説明していますが、一度に盛りだくさんの内容を説明しても十分ご理解いただけないこともありますので、繰り返し説明し、十分な理解が得られるように努力していきます。
179	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	評価結果を受け、以下の点を特に改善します。1.苦情受け付け窓口についての説明を再度徹底する。2.守秘義務のユーザーへの説明をしっかりとるようにする。
180	名東区介護保険事業所	ケアプランや契約書、重要事項説明書等のご利用者様にご理解いただくよう、わかりやすく説明させていただき、介護保険外サービスの紹介や区役所等への申請代行も積極的に行います。ご利用者様の個人情報に関する守秘義務については今まで以上に徹底いたします。今後も事業所として職員研修の充実によるサービスの質の向上に努め、迅速かつ適切な対応をするために事業所内外の連絡体制の整備を進め、ご利用者様に選んでいただける事業所、ご利用いただいたご利用者様に満足していただける事業所を目指します。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
181	名東総合ケアセンター	利用者様の生活の改善や介護者の方の生活にゆとりができたかの点において、私共のプロとしての力不足を感じております。利用者様、ご家族を交えての居宅サービス計画の作成、担当者会議を今後より充実させ、少しでも人生の質の向上のお手伝いをさせて頂ける様、努力していきます。その為には介護保険外のサービスについての情報も積極的に提供し利用者様のサービス計画にとり入れてご提案したいと思えます。又制度全体に対する利用者様の声も行政等に提言できる様な事業者になるべく職員一同努力していく所存です。
182	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	問2、3、7については重要事項説明書、契約書を説明する際、居宅介護支援事業所の変更できることや苦情受け付け窓口や介護保険の対象とならないサービスの説明など、わかりやすくしていきたいと思えます。今回の利用者様のご意見を受け、今後も、よりいっそう要望をおききし、よく相談にのり、関係機関と連携し、安心して生活していただけるよう、努力していきます。
183	名北ケアプラン・センター	利用者にとってケアマネジャーとは制度を使う手助けをするのはもちろんだがそれ以上にケアマネジャーの対応や人柄を重視している点が「意識の差」として現れた。緊急時の対応、不満・苦情への早急な対応など利用者サイドからみれば唯一のケアマネジャーであることを認識し利用者へ寄り添える存在であるよう努力したい。また、サービスの利用が少しでも家族の介護負担の軽減に繋がるようサービスの質・量・適正化を検討してゆく。
184	メディカルホットライン指定居宅介護支援事業所	保険外サービスについて、尋ねられれば説明していたが、こちらから積極的に説明するようこころがける。個人情報については口外しないのは当然と解釈していたので、あえて説明していなかったが、言葉にして理解してもらうよう徹底させる。居宅サービス計画書については、調査前より改善させている。
185	守山区介護保険事業所	ご利用者様のご要望(ニーズ)やお困り事にあわせて介護保険以外のサービスについても必要に応じてご紹介をさせていただきます。分からないことは何でもご相談していただける関係をつくっていきます。また、苦情受付窓口の説明についても契約時に必ず説明し、ご理解いただけるようにいたします。
186	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	介護保険を利用し始める最初の契約については書面だけでは分かりにくい内容を、簡単な表現等を用い、誰にでも理解できるような説明をするよう心がけます。また、サービスの変更調整については出来る限り迅速に対応できるよう各種機関との連携をしっかりとれるよう普段から連絡を心がけたいと思えます。
187	八事苑	無作為抽出法とはいえ、理解力移動手続判断能力の衰えた利用者のユーザー評価の方法そのものに疑問を感じてしまいます。評価が高いのは、かえって問題かとも思えます。本音を語れない利用者様の気持ちをよく汲みとり接遇させていただきたいと思えます。利用者様中心のマネジメントであり、自立へのお手伝いをさせていただければ幸いに存じます。
188	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	ご利用者様それぞれに合う方法で、介護保険内外サービスについて、ケアマネジャーの役割について分かりやすく説明し納得をしていただけるようにいたします。また、より良い信頼関係が保てるよう努力してまいります。

<居宅介護支援>

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1)掲載順序はあいうえお順

注2)公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
189	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	全体的に、ほとんど平均以上の結果をいただいています。改善点としては、契約時の説明・手続きがわかりづらいこと。それから、介護保険対象外のサービスについて、理解していただけるように配慮していきたいと思います。また、ご本人・ご家族にとって、生活のゆとりをもっといただける介護サービスの提供と調整に努めて参ります。
190	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	利用者と契約をする際は、高齢者が理解し易いように解り易く説明をしております。高齢者・障害者の生活が豊かにQOLを高められるようプランに反映出来るよう専門性を高めます。ケアマネジャー増員にて、個別利用者への対応を介護支援専門員の役割を果たします。
191	ライフ介護支援センター	常に、利用者やその家族からの意見を聞き満足度調査を定期的に行い、より良いサービスを目指しています。また、他の同業者と連絡を取り合い情報交換もしています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	ケアマネジャーさんには、本当にお世話になりました。話をよく聞いて下さって、適切なアドバイスをいただきました。とても信頼感の持てる方で、感謝しています。
2	私のケアマネジャーは、厳しいが、誠意のあるとってもいい方です。分らないことは勿論、お電話等で連絡しお時間が取れば、すぐ家の方に顔を出して戴けますし、何でも相談できますので、安心して頼めます。大好きです。
3	最近都合でケアマネジャーさんが替わり不安でしたが、今度の方も良い方でほっとしています。お忙しい方のようなので、こちらからあまりお電話を入れないほうがいいのではと控えています。介護する私にまで気を配ってくださるので、ありがたいと思っております。
4	ケアマネジャーに用事がある時に限って、休日に当たることが多く、なかなか連絡が取れず、対応が遅い。他の事業所とも、うまく連携がとれていない。サービス内容の変更や、ショートステイ利用申し込みの遅れなどがあり、希望日に利用できないことがあった。定期的なサービスにおいては、問題なく対応していただいているが、急な変更や依頼をする時の対応については、希望通りの内容でなかったりして不満である。
5	現在のケアマネさんに満足しています。アルツハイマーで、年齢の割にゆっくり進行していますので、介護する側の負担やストレスについても、気にかけて下さっていることがよく分かり、気持ち休まります。(勿論本人の様子もしっかりチェックしておられます。)ご自分が詳しくない部分については、いつも知ったかぶりをしないで、きちんと調べて対応して下さるので、わからない点はまずお話することにしていきます。良いケアマネさんに出会えてラッキーだと思っています。
6	ケアマネジャーが自宅に来て説明、申請の代行、ケアプランの作成、毎月の費用の試算もしてくれるので、分かりやすく安心です。そのおかげで、家族の者も安心して出かけ(仕事)られます。そして、適切なアドバイスをしていただくので、上手に利用できます。
7	ケアマネジャーの方の対応について、介護サービスを決定する際の参考となるよう、いくつかの選択肢を示してもらえるとよい。一番望ましいプランを考えてくれていると思うが、家族は代替プランやサービスについて知った上で、提案されたプランを納得して受け入れた方が、満足度が高まると思う。
8	永年苦楽を共にしてきた妻に先立たれ、精神的肉体的に急激に衰えが目立ち、何事にも消極的になってしまいました。介護保険制度実施により、縁あってケアマネジャー、ヘルパーの皆さんと出会い、それぞれ多大なる努力をしていただき、おかげで元気を取り戻しつつあります。私たちが始め、多くの方々から心の支えとして努力なされておられることに対し、感謝いたしております。明るい社会、明るい未来に向けて、最も介護を重視した政府政策の推進を願って止みません。また、表面に出ない地道な職に、日夜一生懸命働いておられる介護担当の方々に、あらためて感謝の念と深い尊敬の意を表します。
9	急な対応などにおいても、しっかりしていただきありがとうございます。利用する側にとっては、不安なことばかりでしたが、安心しておまかせできます。長い間お願いしていますが、馴れ合いにならず、説明もしっかりしていただいています。今は、利用者の方が増える一方と思いますが、どの事業所の方も、同じような対応をしていただける所ばかりだと良いと思います。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
10	事業所とヘルパーとケアマネジャーとの三者の連携が、密にとれていないと感じています。従って、そこに少なからず問題が起こってくる事があります。今後、くれぐれもよろしくお願いいたします。
11	私共に来て下さるケアマネジャーさんは、丁寧で明るく接して下さり、契約の変更をお願いしてもすぐ聞いて下さり、実行していただけるのでありがたいと思っています。
12	大変複雑な家ですが、ケアマネジャーの方のおかげで、母の生活が今保たれております。毎月1回、いつも同じ話になりますが、長い時間話を聞いてもらい、私自身が大変助かります。公平なアドバイスに、介護のプロだと思っております。1週間のうち今は2日サービスを利用していますが、母にとって人と話をすることがボケない、何よりの手助けになっており、私もその2日間は安心です。食事宅配サービスも、母の家から近い所をえらんでいただいたので、ごはんがホカホカでおいしいと言っており、感謝してます。
13	ケアマネジャーさんには安心、信頼感を持っています。わがままなことにも、よく対応していただいていると思います。感謝しています。介護保険が発足して、助かっております。私達が年令を重ねた時にも、より一層の介護の社会化がなされているといいと思います。
14	家族の負担がもっと軽くなるような、サービスと金額を重要と考えてほしい。
15	ケアマネジャーさんが多忙なのはわかるが、計画の変更やショートステイの希望が通らない場合や、サービスを受ける上での制限等により、利用者の負担や金額の変更が必要などの時の連絡が遅い。(3ヶ月前に話をした返事が、利用日3週間前など)介護者の仕事等の都合もあるので、直前に言われても困ることがある。利用する側も無理を言うこともあるかと思いますが、出来るだけ早めに相談するようにしているので、連絡忘れなどは気をつけてほしい。
16	ケアマネジャーは看護師等の資格を持ち、年令もある程度いって、相手(利用者)を十分理解できる人が望ましい。
17	私共は、15年2月からお世話になっていますが、ケアマネジャーさんが三回変わりました。三人共良い人なのですが、本当はできるだけ一人の方が色々初めから介護(病気)の事柄、本人(介護を受けてる本人)の性格、要望等もわかっていただけて良いと思います。また、介護するのに良いアドバイスがあったら、積極的に教えてほしいです。
18	ケアマネジャーとは一回会ったことがあるだけで、サービスについて充分話したことがない。
19	今お世話になっている事業所に、満足している。どんな小さなささいなことでも熱心に説明してくれるので、安心感と信頼感が持てるので、感謝している。
20	ケアマネジャーがあまり頼りにならない。私自身の体調をあまりよく把握していないと思う。
21	毎日一人住いなので、来ていただく日がとても待ち遠しいです。まず、一週間のお話を聞いていただき、また気よく聞いて下さるので本当に満足しています。ケアマネジャーさんの人柄もよく、何事とよくして下さいます。本当に喜んでます。今後共宜しく願っています。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
22	ケアマネジャーが毎月1回の自宅訪問で、こちらの今の状態などよく聞いてくれ、それに対して良いアドバイスをしていただけるので、とても安心しております。
23	良いケアマネジャーの方と会えたことが、幸いだったと思います。これから段々と難しくなっていくと思うので、その時手助けをして下さることをお願いいたします。
24	私達には女の子がいない為、ケアマネジャーの方が来て下さると、主人は自分の娘が来てくれたように喜びます。また、言葉使いもとてもよく、分かりやすいように話して下さるので、私もいつも感謝しています。私も、デイサービスに行っている間は、自分のお稽古に行くこともでき、皆様のお世話になり、楽しい一日一日を送ることができて、申訳なく思っております。主人も一日も早く良くなりますように頑張っておりますので、今後よろしくお願い申し上げます。
25	現在のケアマネジャーは、経験が十分で(ベテラン)いつも落ち着いて、ユーモアをもって母(痴呆、要介護4)に接してくれるので、家族としては助けられることも多く、安心してお仕事をお願いでき、喜んでます。事業所のスタッフは、どの方もよく教育が行き届いているので、痴呆の母は、“先生”“先生”と呼び、訪問されると喜んで出迎えるようになりました。週2日来ていただいておりますが、なくてはならない心の支えになっています。
26	人事異動等で、やむなく担当者が替わる際には、細部にわたって引き継ぎをしてほしい。また、個人情報に深くかかわる部分も知られることが多いので、信頼のできる方にお任せしたい。
27	このたび初めてケアサービスを受けることになりましたが、いつも面倒をおかけしているケアマネジャーさんが、本当に親切丁寧に、細かいことまで親切に指導支援をいただき、感謝しております。申し訳ない程熱心に対応して下さるので、喜んでおります。折々に我家を訪ねてくださり、恐縮の次第であります。以上重々感謝の次第であります。
28	本当にいつも親切にさせていただいており、感謝しています。お蔭様で本人もとても明るくなり、私達家族もゆとりができる。家族関係もうまく行き、助かっています。また、安心していられることは非常に助かります。十分満足しています。
29	ケアマネジャーさんが若い男の人ですが、お願いしたことをきちんと私に分かるように説明していただき、指定された日にきちんと尋ねて下さり、細部に渡って気が付き、いろいろと相談にのって下さって、大変嬉しく思っています。今後共よろしくお願い申し上げます。
30	私共が利用しているケアマネジャーさんは、4人目の方です。皆やめていかれます。でも、お会いするたびに忙しそうで、玄関先で印鑑を押してお話をするくらいです。病人が全く話ができないので仕方ありませんが、皆さんの家ではどのようにされておられるかわかりませんが、これからはお世話になると思います。よろしく申し上げます。
31	自営業ですので、介護サービスを頼ることしかありません。丁寧に、親切に相談にのってくれて、大変助かっております。ケアマネジャーさんについてよそのいやな話を聞くこともありますが、私はここでよかったと思っております。充分信頼ができます。
32	いつも親切にして下さり、こちらの愚痴も聞いて下さって、感謝しています。話(愚痴)を言えることが、介護者のストレス軽減になる事をよく解って下さっていると思うと、安心感と信頼になります。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
33	風呂場の手すり設置工事のサービスを申し出たが、まだその時期ではないと言われた。転んでからでは遅いので、どの程度の病状になったら可能か、もう少し詳しく知りたいと思っている。
34	今回の記入は本人ではなく、介護している娘が行いましたが、要介護の認定を受けていることで、家族の者は本当に助かっています。サービスはもちろんのこと、私に対しても心のケアをよくしてくれることが、とても救われます。毎日のくらしの中の、父との小さな衝突がつみかさなって、やりきれなくなることが多くなり、終わりがわからない毎日に不安や、投げ出してしまいたい気持ちになることが多いです。そんな時、ケアマネジャーさんが、いつも気持ちをほくしてくれます。感謝感謝です。
35	ケアマネジャーさんはとても親切で、よくなんでも答えてくれます。とても頼りがいのある人です。いつも感謝しております。
36	特に痴呆のある病人なので、1人で抱え込んで介護をして来ましたが、悩みを聞いていただくうち、段々心も軽くなりました。折に触れヒントをいただき、病人の接し方も考えられ、どれだけありがたく思ったことか。人柄のよいケアマネジャーさんに巡り合い、感謝の毎日です。勿論、病人の表情も良くなりました。介護サービスを受けるまで、どなたも葛藤の日々であったと思います。やさしくしていただくことは、こんなにも嬉しいことですね。ありがとうございました。
37	ケアマネジャーが1年余りの間に2回変わりましたが、まだ要介護1なので、さほど不都合ではないのですが、なるべく同じ人に担当していただければ、状況がわかりやすいと思うのですが。
38	ケアマネジャーの方に、私は大変お世話になっております。来て下さる方はとても親切で、言葉遣いも丁寧で、また服装も態度も良く、私始め家の者も大変に喜んでおります。本当にありがたくお礼申し上げます。
39	ケアマネジャーさんには大変お世話になっており、助かっております。急変にも素早く対応していただいて、介護する者にとってはありがたいことです。
40	お世話になるようになって半年であります。1回ケアマネジャーさんも変わりましたが、お2人共誠実な方で、本当にありがたいことと感謝しています。8月より主人も突然の事故でお世話になるようになり、現在は2人共の介護をしていただくような結果ですが、素早く対応をして下さりまして、本当にありがたく、介護保険の有難味をしみじみ感謝しています。
41	ケアマネジャー（女性の方）は人柄が良く、どんな時でもいやな顔もせず、仕事をしているので、とてもうれしく思います。これからも安心してお願いができます。
42	サービス内容の急な変更にも、的確に対処していただき、私共とサービス業者のパイプ役として、助けていただいています。気兼ねなく何でも話すことができ、介護に不慣れな家族の支えとなっていただいています。
43	パートのケアマネはご多忙とは存じますが、できましたら時間にゆとりをもって接して下さる方が、困った時の対応が安心できるので、パートのケアマネさんは遠慮します。申し訳ございません。勝手なことを申し上げて、事業所の方も、都合があると思うが、どうか、ケアマネさんの教育をよろしく。服装もヘルパーさんと同じようなのではなく、きちんとしたものを着てほしいものですね。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
44	家族が年老いた親を介護することは、想像を絶する仕事となっています。経験で学ぶことをしていない！できないからです。それでも、私達の年齢では、まわりのたくさんの先輩（介護経験）の話を聞く事ができ、助けられての毎日で感謝です。その中でも、いろいろのケースをご存知のケアマネジャーさんに、細かい困りことまでお話できることは、ありがたいです。何だか家族の一員の感じで、何でもお話ししています。
45	ケアマネジャーのアドバイスはとてもありがたいのですが、介護人が不安にとらわれている時に、将来もっと悪くなるなど言わないでほしい。今に対処していくのに精一杯なのです。目の前のことを、その時適切に対応できるアドバイスだけで結構です。
46	ケアマネジャーについて 訪問時（来宅時）必ず本人に声をかけ、やさしく対応していただき、本人もケアマネジャーを頼りにしている様子に、家族としても十分に満足しております。
47	私が急に腰痛がひどくなって車椅子の相談をしたとき、レンタルをすすめて下さって、4～5時間で手元に届いてとても助かり、早いのにびっくり。体にもぴったりで、ありがたかったです。その時はケアマネジャーさんが何度も来て下さって、いろいろなことに気を遣って下さいました。介護保険制度が発足した当初、いろいろ悪い情報が飛び交い敬遠しておりましたが、どうにも身体がえらくなって利用したところ、私のイメージとはまるで違って、安心して、今は喜んでおります。いつでも、どんなことでも、電話して下さいと言って下さるので、安心して生活しております。
48	急な変更も、ケアマネジャーはとても良く対応してくれます。介護する私が急に入院した時も、本当に助かりました。いろいろな相談もしやすく、感謝しております。
49	母は誰よりもケアマネジャーさんを信頼し、頼りにしているようです。私の言うことはちっとも聞きませんが、ケアマネジャーさんの言うことはきちんと守ります。急なサービスの変更にも一生懸命対応して下さい、また、私の愚痴や悩みにも耳を傾けて下さり、本当に感謝いたしております。どうか今後ともケアマネジャーさんを変えないで、未長く母のところへ来てやって下さいませ。
50	いつもケアマネの方には、良くしていただいております。一つだけ要望を申しますと、デイケア、デイサービス等利用していて少し不満がある場合等、他の施設の情報をもっと教えていただきたいと思います。こちらで調べればよいのですが、難しいので、できたらケアマネさんに他のサービスをもっと勉強していただいて、情報をお願いしたいと思います。
51	嫁が介護するむずかしさを感じておりました折、ケアマネジャーさんに入っただき、クッションの役目を果たして下さい、ありがたく思っております。嫁の「大丈夫だよ」の一言よりも、ケアマネジャーさんの一言がとても効果あります。
52	ケアマネジャーの方は、とても立派な素晴らしい方です。私達は、ご担当の仕事のすべての面で、至れり尽せりの完璧な配慮をいただいております、この幸運に感謝しながら、介護、リハビリの苦しみを克服し、恵まれた生活を継続しております。安心して自信をもち続けながら、回復に向けての努力を重ねております。
53	遅くなってもじっくり対応している、誠意が感じられるケアマネジャーがいて良かった。これからも色々相談にのってほしいです。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

	意見・感想
54	短い期間の中で要介護度がどんどん進んでいく状況の中、一番頼りにしているのがケアマネジャーです。本人も家族も、初めての介護にとまどうことばかり。入院時の対応また退院の時、自宅介護が安心してできるよう、かかりつけの先生（病院の担当医とかかりつけの先生）双方に連携をとっていただいた時は、感謝の気持ちでいっぱいでした。また、看護師さんということでいろいろ細かなアドバイスも聞くことができ、とても喜んでます。
55	ケアマネジャーは、一応親切に対応していただけるが、不満や苦情は言いにくい。種々の規則については、言葉だけでなく、書面で知らせていただきたい。
56	妻がアルツハイマーになり、診断を受け、1か年が経とうとしておりますが、介護をどのようにして行けば良いのか非常に不安でしたが、ケアマネジャーの助言を受け、安心して介護を行えるようになってきました。デイサービスも勧めていただき、本人の病状は進行しているようですが、何とか毎日毎日を大事に過ごせており、大変感謝しております。
57	主人の両親と同居しています。義母の介護が先に始まり、最初の段階ではただパニック。ケアマネジャーの方がいなかったら、どうなっていたかと思えます。専門的な知識ばかりでなく、対人間同士の付き合いとして力になって下さいました。悩みばかりでなく、愚痴にもとことん付き合ってくれて下さったり、また利用できる制度は適切にアドバイスして下さり、素早く必要な手続きをして下さる。そうこうしているうちに、スムーズに介護生活が進み始めたという感じです。最近、その母を見送りました。何とか子としての義務が果たせたのは、この方のお蔭と感謝しております。
58	同じ事業所を利用していますが、ケアマネジャーの変更があり、その後の対応が不十分なことが多く、不信気味です。ショートステイの日程を申し出ても、なかなか思うように取れず、取れても次の手続きを迅速にしなかった為に、取れなくなっています。同じ失敗を繰り返していても、次に直す行動が見られない。
59	私にとってケアマネジャーの方は、どんなことでも相談でき、支えになってくれています。顔を見ただけでほっとすることも、度々あります。
60	本人の状態の変化に家族がついていけない時、相談して答えてくれる専門の人がいるという心のゆとり、安心感が生活を明るくしてくれると思います。
61	いつもお世話になり、感謝しています。1つだけ要望として、平日5時以降、日祝日など連絡がとれるように、なんらかの方法をとっていただけるとありがたいと思います。（急をお願いしたいことがある時がある為。）以前お世話になっていた所は、携帯の番号を教えて下さっていたので、急な連絡も可能でした。
62	このアンケートに書かれているような説明は、家族は何も聞いておりません。本人に話は色々あったかと思いますが、家族には何も耳に入っておりません。答えようがありません。ケアマネジャーの方は、本人と家族がいる所で話をして下さるようお願いいたします。本人に何を話されても意味が通じておりません。
63	担当ケアマネジャーが変わるのが、早く感じる。もう少し長く担当してもらえないか？

<居宅介護支援>

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
64	全般にわたって私達のことを考えて動いていただけるケアマネジャーさんにあたり、心から満足しています。また、この居宅介護支援事業所は、全ての方が親身になって考えてくださり、安心しております。よい事業所、よいケアマネさん、よい人々に担当していただき、感謝しております。
65	ケアマネジャーに厳しい評価になってしまいましたが、前任者の方がとても良く、次の来られた方が若い新人さんでしたので、差を感じてしまったのかもしれませんが。経験をつまれば、良いケアマネジャーになれるのではないかと思います。
66	要介護者を抱える家族にとって、最も頼りになる存在です。デイサービス、ショートステイ時に本人をよく観察し、実態をよく把握しておられ、安心感、信頼感が持てる。急な変更に対応していただける。
67	一人暮らしで病弱なため、とても不安で生活しておりますが、小さな悩みをお忙しい中じっくり聞いていただき、アドバイスをしてくれて、精神的にとっても安心します。よいケアマネジャーにお会いできたこと、感謝しております。
68	ケアプランのメニューを、色々試していただきたい。一度決めたら変わらないような計画メニューでなく、他の方法で利用者に合う方法を常に考えた上、行動、思考をお願いしたい。
69	今、私がお世話になっておりますケアマネジャーさんは、とっても明るく親切な心のあたたかい方で、安心してお世話になれます。
70	良いケアマネジャーに当りまして、本当に喜んでおります。運が良いと申しますか、本人も大変喜んでおりますし、家族の者も大変喜んでおります。感謝しています。
71	ケアマネジャーの人柄などには、安心感、信頼感を持っているが、出張、会議などが多く、連絡を取りづらい状況が時々あり、コミュニケーションの不足が見られた。ケアマネジャーは忙しいのが、どこの事業所でも共通の現状なのだろうか。
72	ケアマネジャーさんも大変親切に対応していただき、貧しいながらも安心した生活をしていきます。ですから、ケアマネジャーさんが替わるということに、大変不安を感じています。お願いですから、現在のケアマネジャーさんに続けて担当していただけますよう、伏してお願い申し上げます。
73	ケアマネは、気さくでとてもいい方です。頼みごとで電話しても、家に来て色々アドバイスして下さいます。老人にはとても助かります。感謝しております。
74	時々はこのようなアンケートを取っていただき、悪い所は改善をしていただき、良い所は伸ばしてもらって、支援を受ける側が十分満足できるように前向きに取り組んでいただければと思っております。今でも信頼、そして満足しておりますし、感謝しておりますが、更なる努力をよろしくお願いしたいと思っております。信頼と安心と満足感が得られるように。
75	ケアマネジャーが、担当している利用者数が多過ぎるために、十分な聞き取り、早急な対応が行いにくいと聞きました。ケアマネジャーが、余裕を持って仕事ができるようにしてもらいたいです。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
76	ケアマネジャーさん、年長者に対する敬意を忘れないようにしていただきたいと思います。特に痴呆のあるお年寄りに対してでも、きちんと敬語を使って下さい。
77	ケアマネが忙しくて、電話をしてもいない時が多いので、電話が携帯に転送されると便利だなと思います。
78	ケアマネジャーさんのお仕事の大変さを、十分理解できています。自分がやってみたら、どんなにか緊張する毎日かとしみじみ思います。さて、ケアマネジャーさんの心のケアは、誰かして下さいているのでしょうか。そのような配慮をしていくようなシステムを考えてあればと思います。幸い担当して下さいいるケアマネジャーさんは、いつもおだやかで頭が下がります。
79	私のお世話になっている居宅介護支援事業所は、対応がとても早くとても助かっています。とても大変な思いをされて、クルクル変わる予定にてんてこまいと思います。我家のように、とても手のかかる利用者は、せっかく紹介していただいても、施設側から断られてまたまたご迷惑をおかけする訳です。いつも八方ふさがりを助けていただいています。ありがたいの一言に尽きてます。
80	ケアマネジャーさんは、利用者の面倒は勿論のこと、私達家族の相談や願いごとを快く受け入れて下さり、心から感謝しております。ただ、本人がこうした多くの方々がいるこそ、自分が快適に過ごしていただけるということや、家族のありがたさを分かっていないのが、残念で悲しくて仕方ありません。
81	ケアマネジャーさんはとても明るい人柄で、本人とのお話もよくなさって下さり、施設との連絡も迅速に行っていただけて、助かってます。担当医とも密接な関係で、具合が悪くなればすぐ連絡がとれ、ショート中も、本人に会いに行って下さることもあります。24時間体制なので、安心して利用させていただいています。
82	今年の10月1日付けでケアマネジャーさんが替わりましたので、まだよく分かりませんが、お話しぶりから十分に信頼できる方と思います。今までお世話下さった方も、とても積極的に取り組んで大変お世話になり、ありがたく思っております。独居老人でも、いろいろ援助していただいて生活して行けますこと、この上なくありがたいことです。この制度が未長く続いていけますよう、祈っております。
83	ケアマネジャーには、いつも良くしていただいています。対応も早く、的確ですので、安心しております。ヘルパーさんは何人も替えていただきましたが、レベルの違いを感じました。現在では、とても良いヘルパーさんに来ていただいております。ケアマネジャーに相談し、良い情報を流していただきました。
84	ケアマネジャーは、介護サービスの要です。私共は、頭が良くまた親切で、すべてに敏速なケアマネジャーにお世話になっており、なかなか骨の折れる夫の介護を、何とかいたしてきました。とても感謝しております。夫は現在は入院中ですが、妻の私が要支援でお世話になっております。

利用者の意見・感想
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
85	介護保険に心より感謝しています。また、世間でも介護保険が良く周知されてきており、利用者が増えているのをとても嬉しく思っています。競争原理が上手く働いて、各種サービスが量質両面においてレベルアップされて来ているのを、実感します。ますますケアマネジャーの重要性が求められます。各種機関の連携のもと、ケアマネジャーさんの育成、及びフォローにご尽力されることを願っています。
86	ケアマネジャーさんは、気配りよく先のことまで考えているいるアドバイスをして下さい、献身的に行動して下さるので、頭が下がります。本当に心のあたかな爽やかな方なので、気持ち良く安心してお願いできます。
87	ケアマネジャーさんが親身になって対応いただけることに、満足しております。利用者本人は、時と共に変化が著しく、苦慮されると思いますが、何卒ご支援いただきますようお願いいたします。