

- 評価結果  
訪問介護 -

< 訪問介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	71	46.1%
	サービス提供責任者	58	37.7%
	その他	25	16.2%
	未記入	0	0.0%
	合計	154	100.0%
【参加率】	実利用者数	17,180	26.7%
	参加利用者数	4,585	

【区】	千種	14	9.1%
	東	4	2.6%
	北	14	9.1%
	西	11	7.1%
	中村	15	9.7%
	中	10	6.5%
	昭和	11	7.1%
	瑞穂	11	7.1%
	熱田	3	1.9%
	中川	11	7.1%
	港	3	1.9%
	南	9	5.8%
	守山	7	4.5%
	緑	13	8.4%
	名東	10	6.5%
	天白	8	5.2%
	合計	154	100.0%

参加事業所のうち 事業所は、  
ユーザ評価票の回収数ゼロ。

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	852	24.1%
	女性	2,179	61.7%
	未記入	500	14.2%
	合計	3,531	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	183	5.2%
	65歳～74歳	703	19.9%
	75歳～79歳	735	20.8%
	80歳～84歳	853	24.2%
	85歳～94歳	932	26.4%
	95歳以上	76	2.2%
	未記入	49	1.4%
	合計	3,531	100.0%

【区】	千種	327	9.3%
	東	135	3.8%
	北	322	9.1%
	西	250	7.1%
	中村	308	8.7%
	中	137	3.9%
	昭和	244	6.9%
	瑞穂	238	6.7%
	熱田	80	2.3%
	中川	227	6.4%
	港	146	4.1%
	南	205	5.8%
	守山	175	5.0%
	緑	274	7.8%
	名東	204	5.8%
	天白	170	4.8%
	その他	56	1.6%
	未記入	33	0.9%
合計	3,531	100.0%	

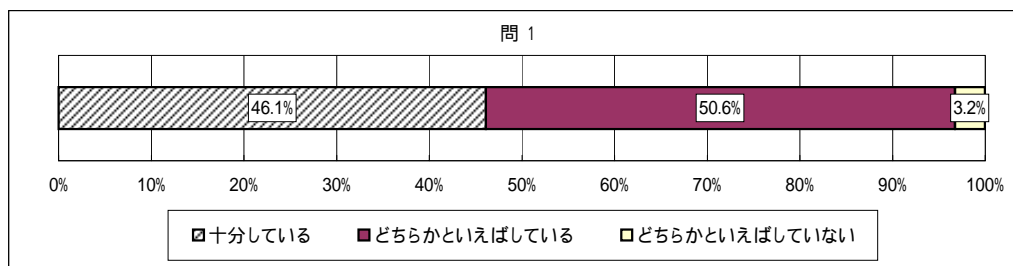
【要介護度】	要支援	558	15.8%
	要介護1	1,367	38.7%
	要介護2	545	15.4%
	要介護3	349	9.9%
	要介護4	307	8.7%
	要介護5	305	8.6%
	未記入	100	2.8%
	合計	3,531	100.0%

【記入者】	本人	1,873	53.0%
	同居家族	1,018	28.8%
	別居家族	369	10.5%
	その他	198	5.6%
	未記入	73	2.1%
	合計	3,531	100.0%

< 訪問介護 >

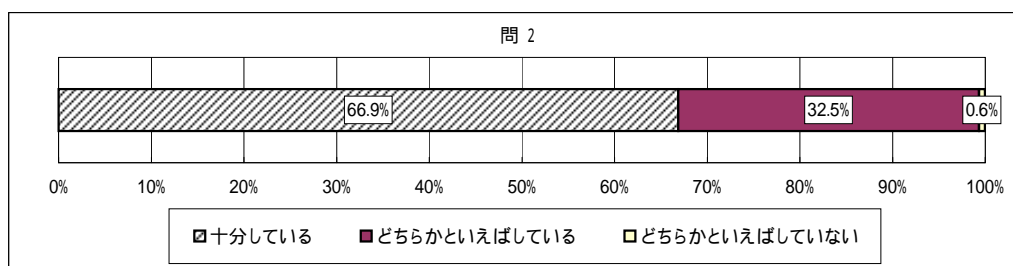
[事業者自己評価]

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 . 4 点 )



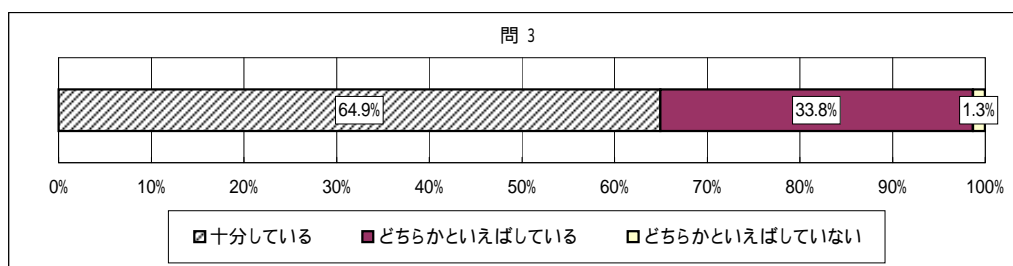
回答数:154

問2 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。  
( 2 . 7 点 )



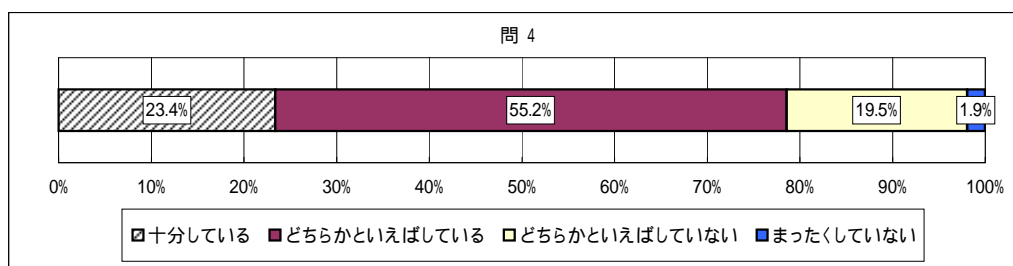
回答数:154

問3 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。( 2 . 6 点 )



回答数:154

問4 サービス提供責任者(または管理者)が利用者宅を訪問して、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか。( 2 . 0 点 )



回答数:154

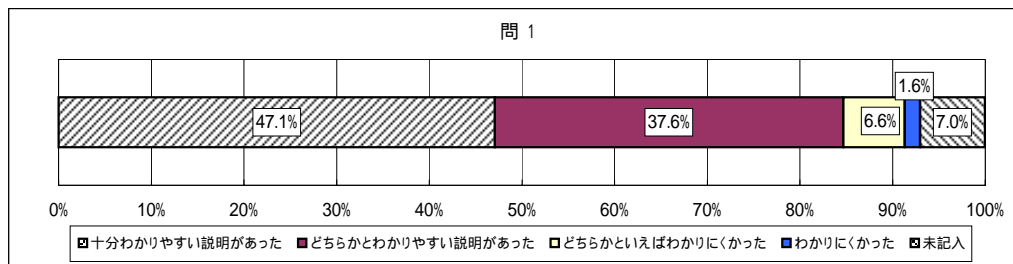
\* ( . 点 ):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 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。

< 訪問介護 >

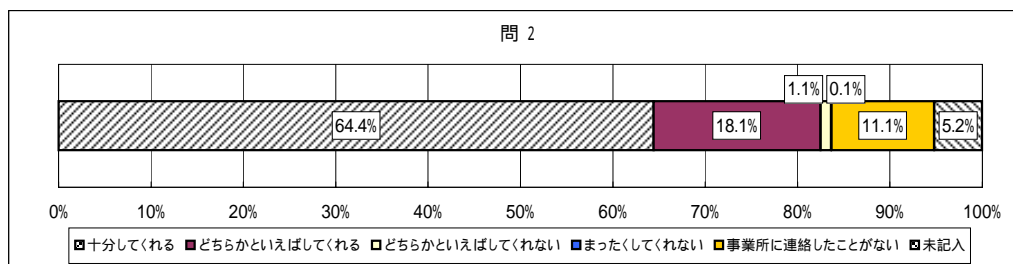
[ユーザー(利用者)評価]

問1 訪問介護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 . 4 点）



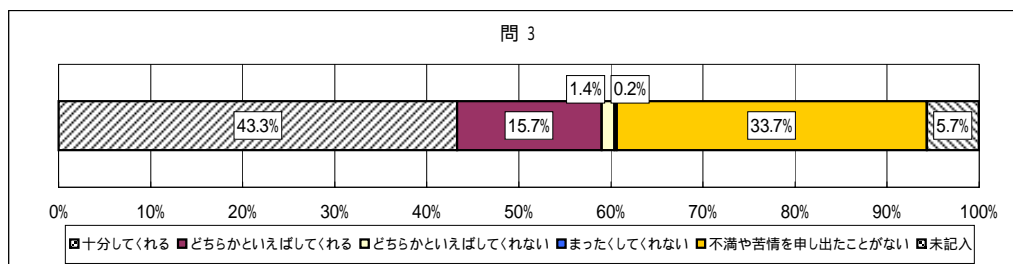
回答数:3,283

問2 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（ 2 . 8 点）



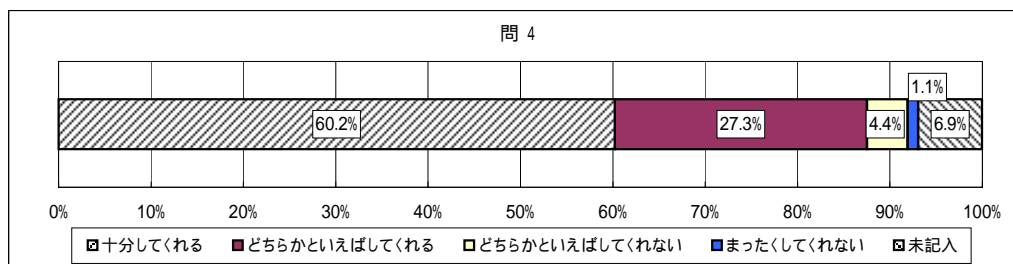
回答数:3,348

問3 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（ 2 . 7 点）



回答数:3,331

問4 サービス提供責任者（または管理者）がお宅に来て、介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明してくれますか。（ 2 . 6 点）



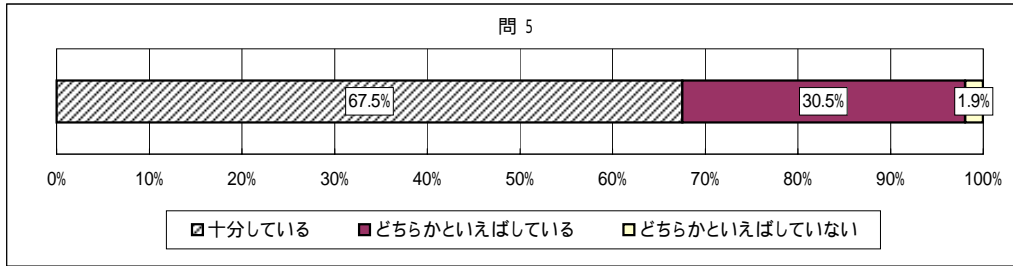
回答数:3,286

\* ( . 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。

< 訪問介護 >

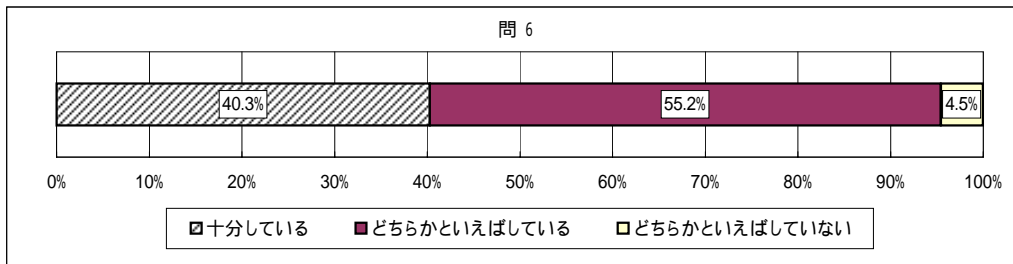
[事業者自己評価]

問5 利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。（2.7点）



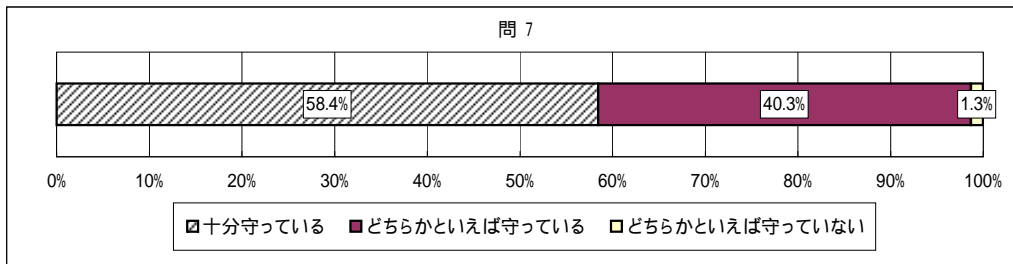
回答数:154

問6 ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか。（2.4点）



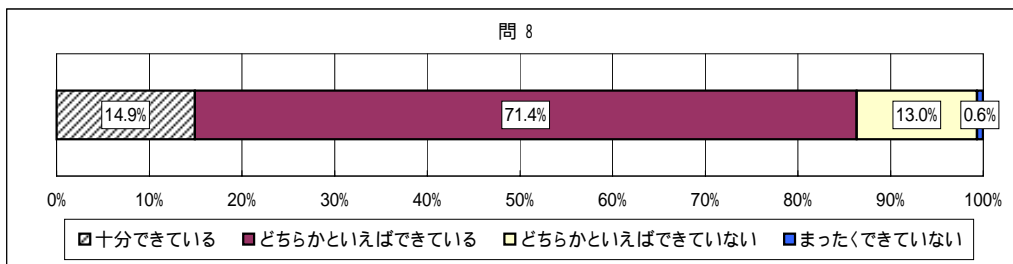
回答数:154

問7 ヘルパーは、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか。（2.6点）



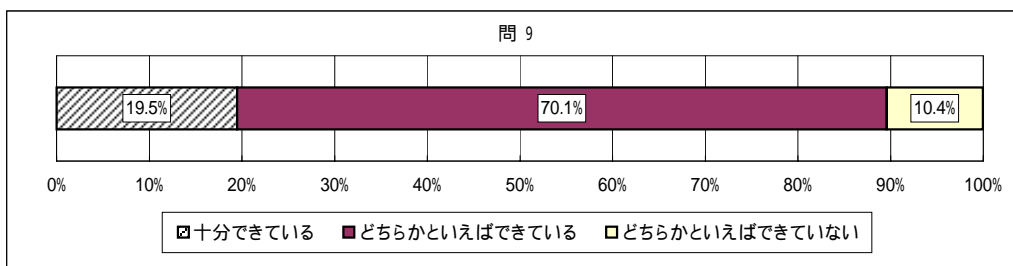
回答数:154

問8 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。（2.0点）



回答数:154

問9 言葉づかいや態度について、ヘルパーの教育はできていますか。（2.1点）

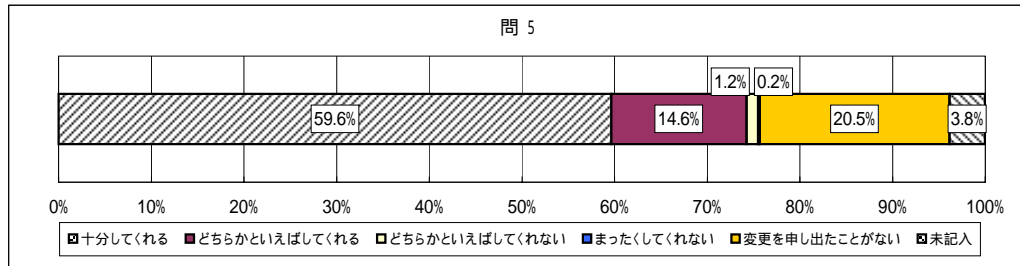


回答数:154

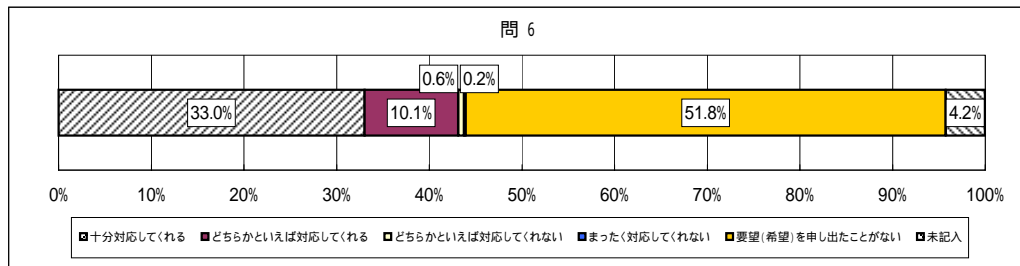
< 訪問介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

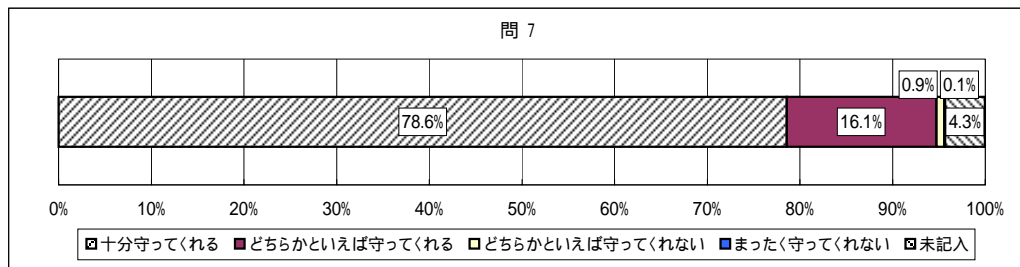
問5 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.8点）



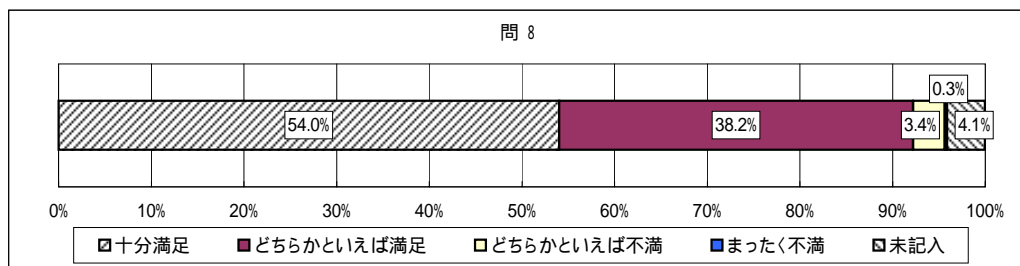
問6 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してもらえますか。（2.7点）



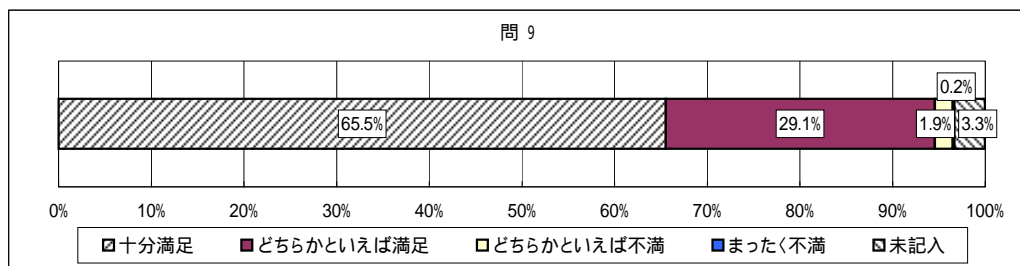
問7 ヘルパーは、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.8点）



問8 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか。（2.5点）



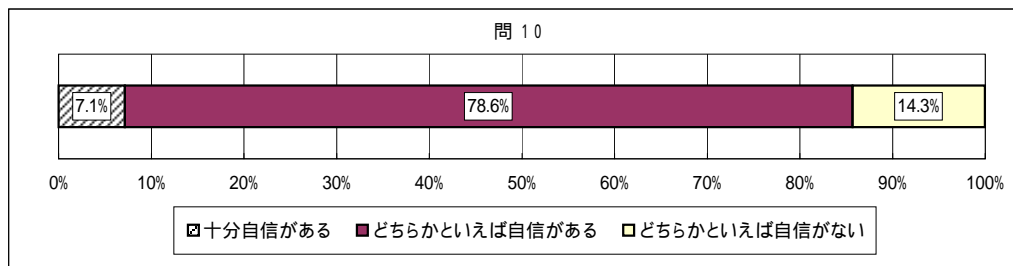
問9 ヘルパーの言葉づかいや態度に満足していますか。（2.7点）



< 訪問介護 >

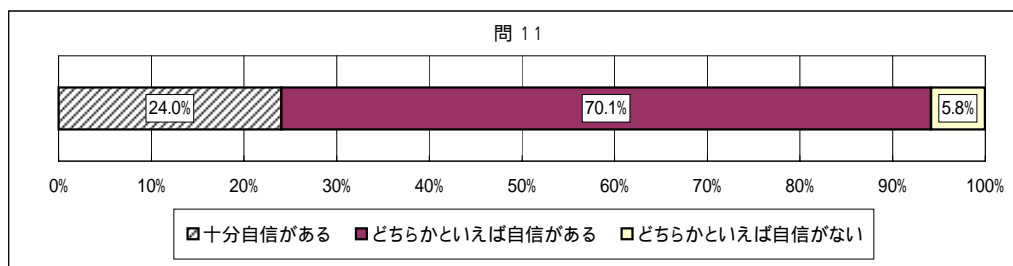
[事業者自己評価]

問10 食事（内容や調理の味付けなど）について、利用者に満足していただいていますか。  
（1.9点）



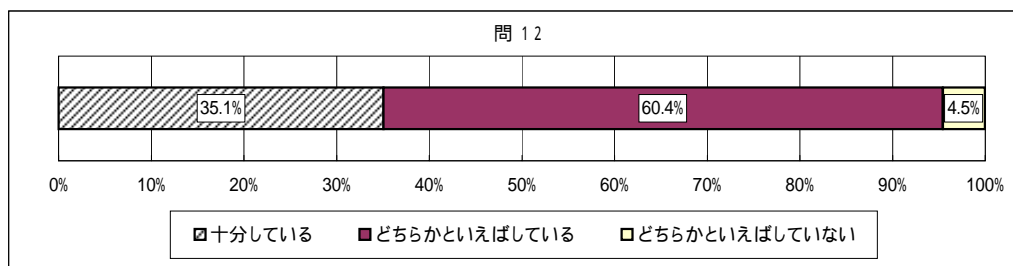
回答数:154

問11 掃除や洗濯について、利用者に満足していただいていますか。  
（2.2点）



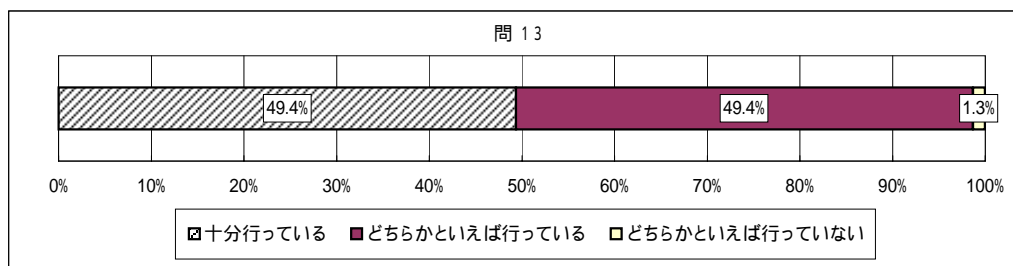
回答数:154

問12 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し必要な配慮をしていますか。  
（2.3点）



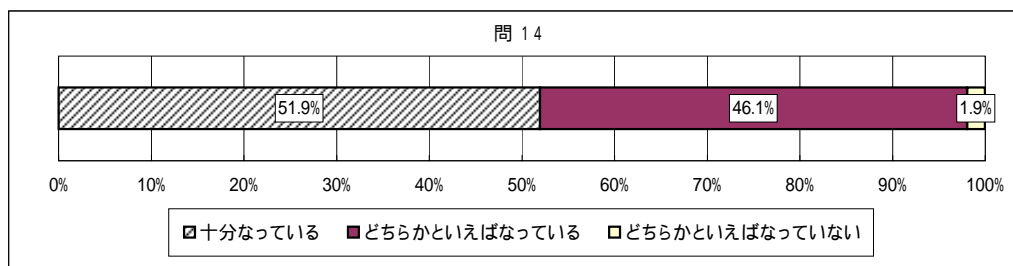
回答数:154

問13 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスを行っていますか。  
（2.5点）



回答数:154

問14 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。  
（2.5点）

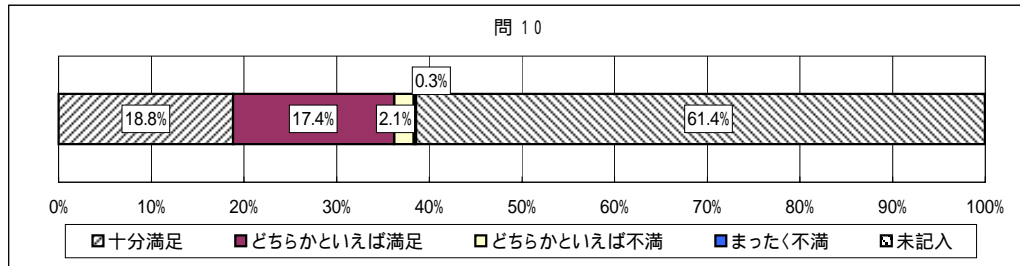


回答数:154

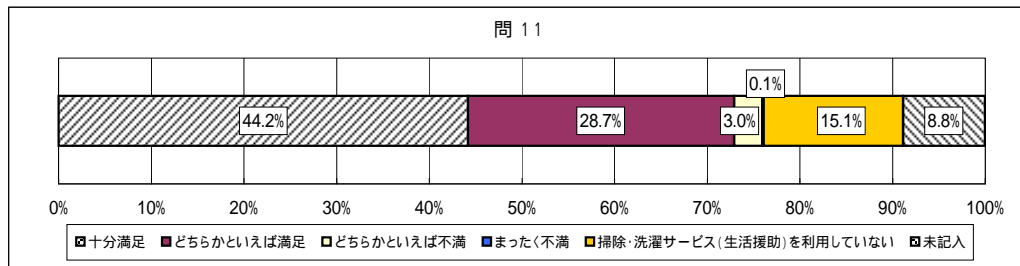
< 訪問介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

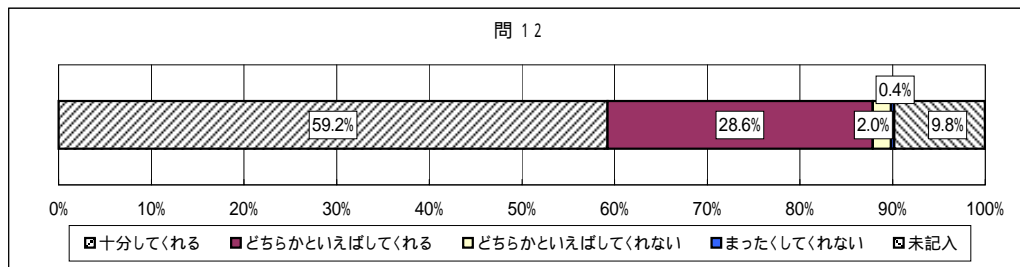
問10 ヘルパーの作る食事（内容や調理の味付けなど）には満足していますか。  
（2.4点）



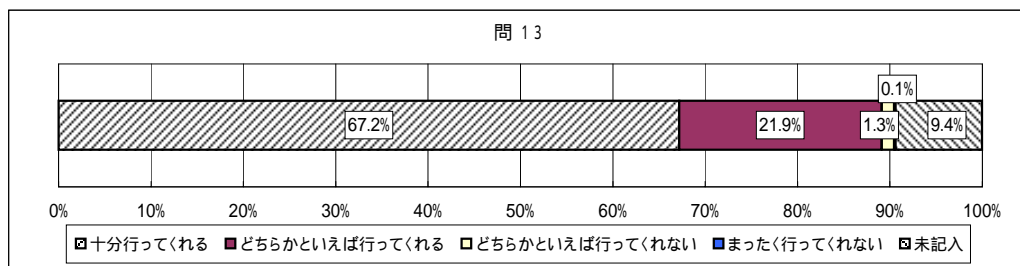
問11 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。  
（2.5点）



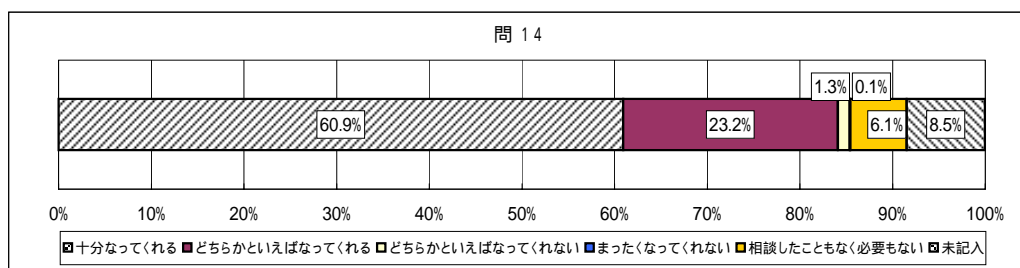
問12 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し必要な気くばりをしてくれますか。  
（2.6点）



問13 ヘルパーはお願いしたサービスを、約束の時間内できちんとして行ってくれますか。  
（2.7点）



問14 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。  
（2.7点）

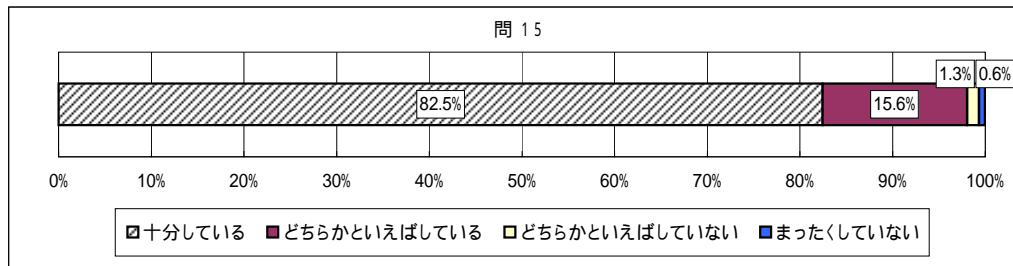




< 訪問介護 >

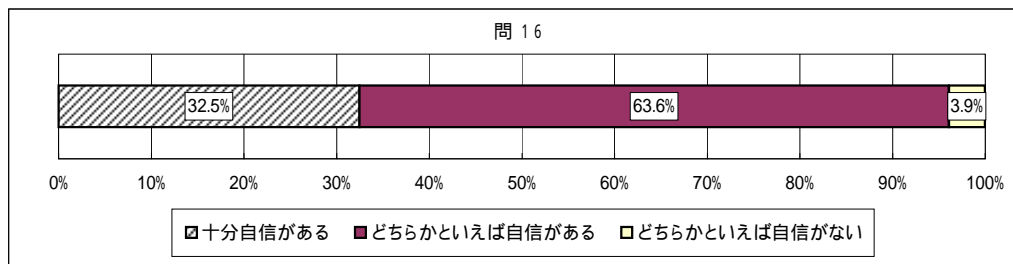
[事業者自己評価]

問15 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。  
（2.8点）



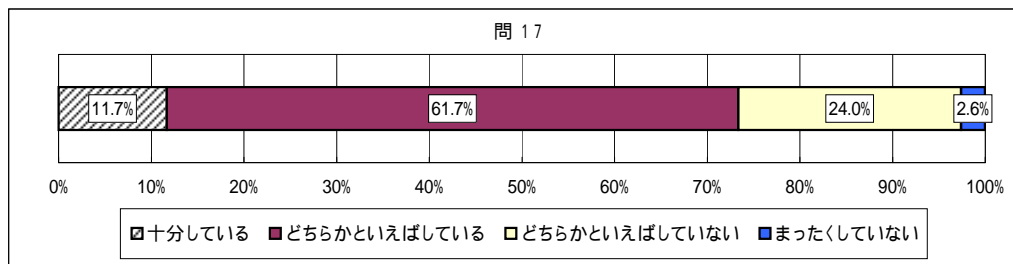
回答数:154

問16 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか。  
（2.3点）



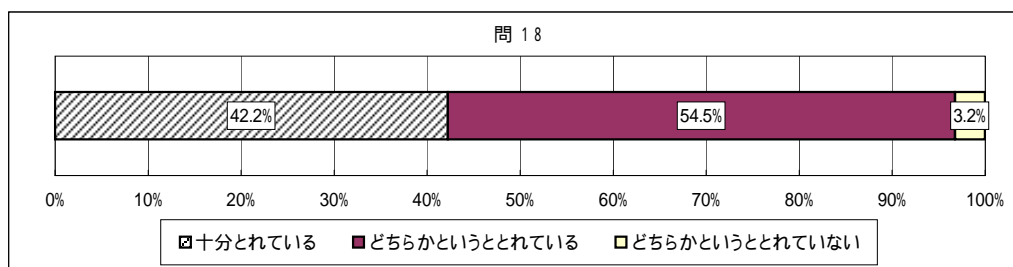
回答数:154

問17 サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。（1.8点）



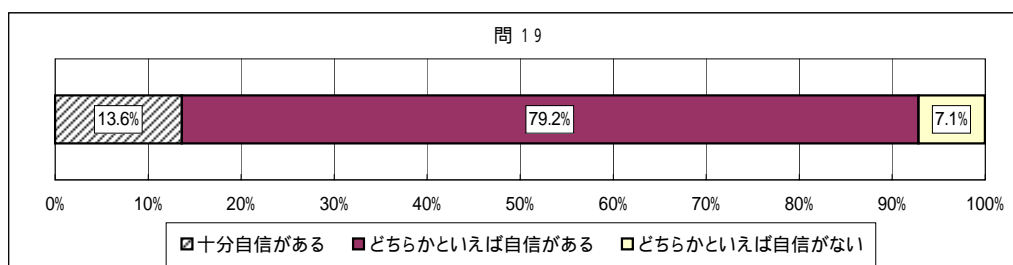
回答数:154

問18 ケアマネジャーと連携がとれていますか。  
（2.4点）



回答数:154

問19 利用者は訪問介護サービス全般について満足されていると思いますか。  
（2.1点）

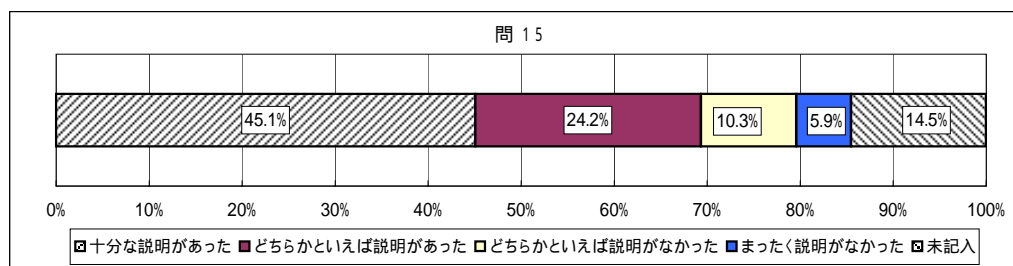


回答数:154

< 訪問介護 >

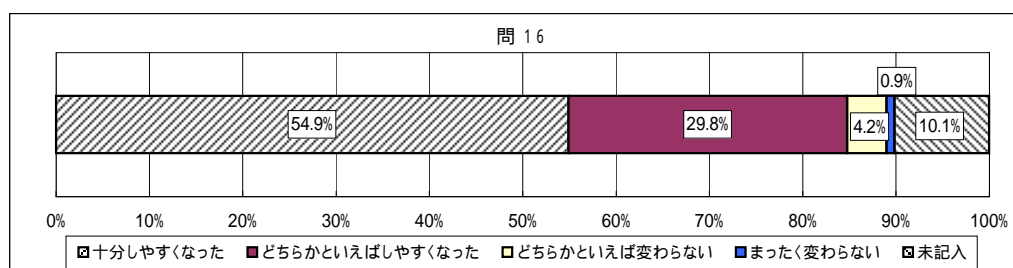
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ご本人やご家族のこと(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。(2.3点)



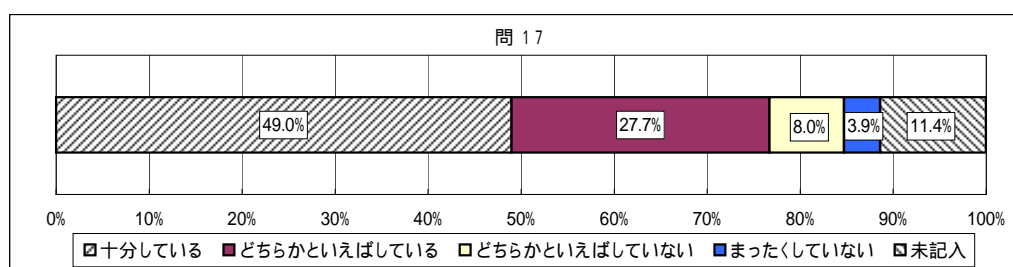
回答数:3,018

問16 訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じますか。(2.5点)



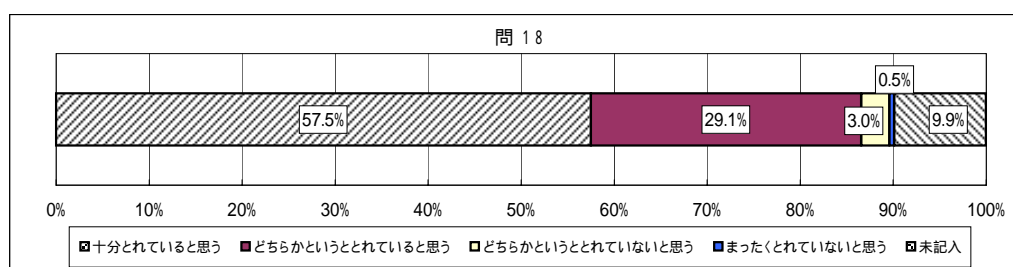
回答数:3,173

問17 サービス提供責任者が定期的にお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を気にかけてくれますか。(2.4点)



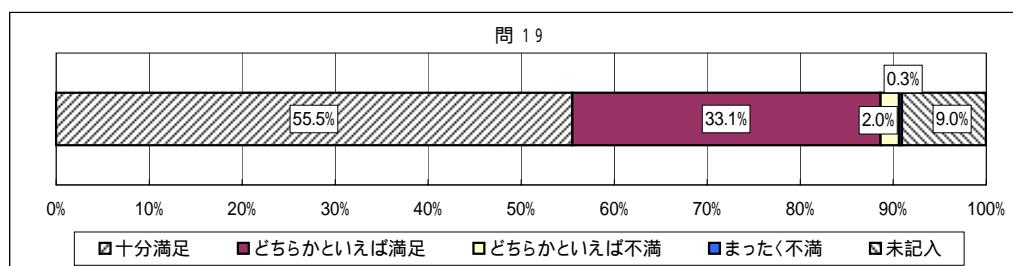
回答数:3,129

問18 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2.6点)



回答数:3,182

問19 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般に満足していますか。(2.6点)



回答数:3,212

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、苦情相談窓口などについて書かれた書類

< 訪問介護 >

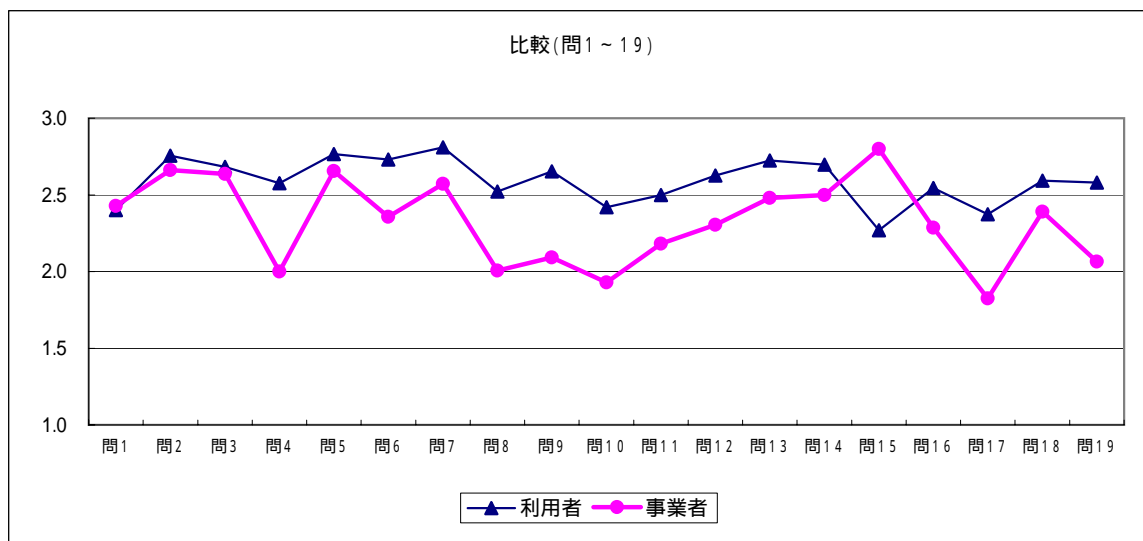
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:44.2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15】 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。(2.8点)

【問2】 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。(2.7点)

【問5】 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.7点)

点数が低い項目

【問17】 サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。(1.8点)

【問10】 食事(内容や調理の味付けなど)について、利用者に満足していただいていますか。(1.9点)

< 訪問介護 >

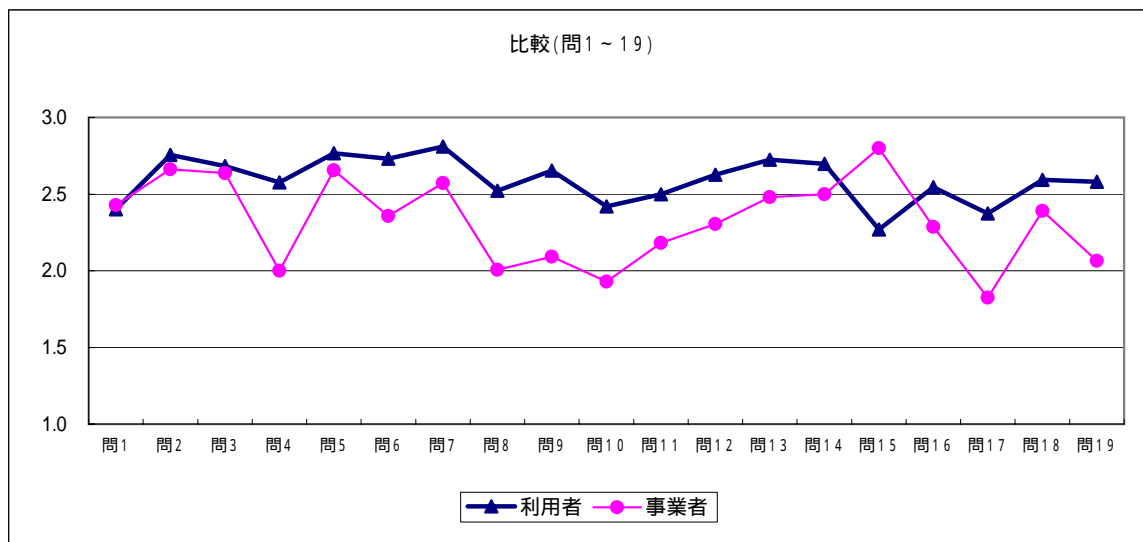
問1～19 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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: 49.3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 2】 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)
- 【問 5】 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)
- 【問 7】 ヘルパーは、約束の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間)を守ってくれますか。(2.8点)

点数が低い項目

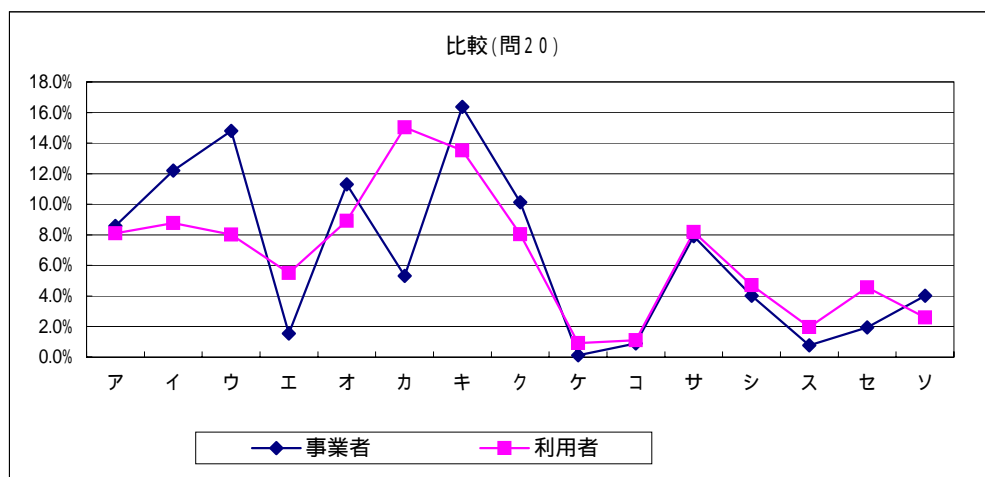
- 【問15】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.3点)
- 【問 1】 訪問介護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書(1)について、わかりやすい説明がありましたか。(2.4点)
- 【問10】 ヘルパーの作る食事(内容や調理の味付けなど)には満足していますか。(2.4点)
- 【問17】 サービス提供責任者が定期的にお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を気にかけてくれますか。(2.4点)

< 訪問介護 >

問20 [事業者] 次の項目のうち、訪問介護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、あなたが訪問介護サービスを利用して行く上で（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		
6	66	8.6%	ア 契約やサービス内容などについてわかりやすく説明してくれること。	1,280	8.1%	6
	94	12.2%	イ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	1,388	8.8%	
	114	14.8%	ウ 不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応してくれること。	1,268	8.0%	8
12	12	1.6%	エ 利用料金が適正なこと。	872	5.5%	9
	87	11.3%	オ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。	1,410	8.9%	
8	41	5.3%	カ ヘルパーの人柄が良いこと。	2,377	15.0%	
	126	16.4%	キ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。	2,139	13.5%	
	78	10.1%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャー（介護支援専門員）と十分な連携がとれていること。	1,271	8.0%	7
15	1	0.1%	ケ 事業所の知名度が高いこと。	147	0.9%	15
13	7	0.9%	コ 口コミで評判が良いといわれること。	176	1.1%	14
7	61	7.9%	サ ヘルパーの言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ちよいこと。	1,294	8.2%	
9	31	4.0%	シ サービス内容が充実していること。	744	4.7%	10
14	6	0.8%	ス 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	312	2.0%	13
11	15	1.9%	セ 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。	723	4.6%	11
9	31	4.0%	ソ サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	412	2.6%	12
	770	100.0%	合 計	15,813	100.0%	



<訪問介護>

**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	あい愛ライフ あいち介護セ ンター	個人情報の取り扱いの説明を十分にご理解いただけるよう改善を図る。
2	あい愛ライフ 伊藤訪問介護 サービス	御利用者に満足して頂けるサービスを提供するために、今後も研修・事例検討会等を開き、ヘルパーの技術・知識の向上に努めていきたいと思ひます。又、サービス提供者によるサービス等に関する説明は、より分かり易くお伝えできるようにしていきたいと思ひます。
3	あい愛ライフ 清友訪問介護 サ-ビス	ヘルパーの向上を図る為に健康管理はもちろんの事、常にヘルパーと連絡を取り合っ、利用者に満足して戴く様によりよいケアを心掛ける。出来る限り研修会に参加させる。事業所に於ては、介護やマナーに対する話し合いの場を設ける。
4	あい愛ライフ 東洋訪問介護 サービス	今回の評価結果を真剣に受けとめ、利用者様毎のケアカンファレンス、全体での研修を充実させ基本的な技術・接遇をベースに利用者様が本当に求められているサービスができているかを追求し、各利用者様に添ったサービスを提供できるよう、社員・非常勤ヘルパー共に力をあわせ最善の努力を重ねていきます。
5	あい愛ライフ なるみ訪問介 護サービス	ヘルパーに対する利用者の方々の、多様なサービスの希望に答えられる様、知識や技術の向上の為、学ぶ機会や場を増して、さらなる質の向上を目指してゆく。言葉づかいや態度について、正しい言葉の使い方、利用者との接し方を地道に指導していくよう心掛ける。
6	あい愛ライフ みずほ訪問介 護サービス	個人情報等の説明が各利用者に適切な説明がなされていない等が少し反省する点であります。毎週1回全体ミーティングを開いて各利用者宅を廻ることにします。出来るだけ月に1回は利用者宅を訪問して意見等を聞くことにします。
7	愛厚産業株式 会社ヘルパー ステーション ふおとりえ	ユーザー評価と自己評価の差が前回よりも合意している部分が増え、ヘルパー研修等でのヘルパー自身の意識改革や自己研鑽の結果が向上へつなぐと考えられます。今後も研修内容をより深め、利用者様の信頼を継続して得られるよう研修回数やモニタリングを増やすよう努力致します。
8	あい介護セン ター	ヘルパーの対応や技術面だけでなく、人柄や、安心感、信頼性についても要望があるので、今後はそちらの方面にも研修等励んでいきたい。
9	アイライフ訪 問介護事業所	ヘルパーさんのスキル向上の為の勉強会、講習会を充実させ、教育システムを確立し、利用者さんとケアマネジャーとの連絡を密にとりながら、利用者さんの希望に応えられるよう、きめ細やかなサービス提供を心がけてさらにサービス内容を充実させたい。サービスの内容をより充実したものにしていき、早朝夜間深夜、土曜日、日曜日、祝日のサービスにも対応できる体制をととのえていきたいと思ひます。
10	アイリスケア センターくさ なぎ	ご本人様のご意見を聞くという状況ができていないという感想が多いため、少しずつでも時間をつくってお顔を見せていただきながら、希望・要望などお聞きしていこうと思ひています。

<訪問介護>

**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
11	アイリスケアセンター黒川	問3の解答で、約半数の方が「不満や苦情を申し出たことがない」とある。ご利用者様・ご家族様が遠慮されていると捉えている。日々活動する中で、どんな小さなことでもご連絡いただきたいと考えているが、なかなかご利用者の方からは聞こえにくい部分であるので、責任者が定期的に訪問したり、ヘルパーからの細かな報告などから改善していく体制を作っていきたい。
12	アイリスケアセンター高畑	ヘルパーの教育の徹底をしなければと感じます。他職種の人とより連携を密にして在宅におけるサービスの充実をめざしたいと思っています。
13	アイリスケアセンター名古屋東	ユーザー評価、送付の頃は、介護計画書の説明訪問が余り出来てない状態でしたが、現在9割と訪問説明する事が出来、仕事内容確認、ヘルパーの仕事振り、人柄、ケアマネとの連携など色々と問題を発見する事が出来、計画書作成、交付の位置付けの必要性を痛感いたしました。今後、ご利用者の満足の行くサービスがより出来るような計画書を作成し実行し、満足の行くサービスを提供していきたいと思えます。
14	アイリスケアセンター野並	サービス提供責任者が、定期的に利用者宅に訪問できていない事で利用者様に、ご迷惑をおかけしております。これからは、時間を作って、いろいろな要望をお聞きしていきたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。ヘルパー教育についても尚一層の努力をまいります。何かお気づきの点がありましたら、お聞かせ下さい。
15	アイリスケアセンター瑞穂	当センターに居宅が無くケアマネジャーとの所管が別である事で、利用者様へ不安・不都合を指摘いただいた点、ケアマネジャーとの連携体制を表面化する事で利用者様に安心頂け満足していただけるよう努力します。又、サービス提供責任者として定期訪問を心がけ、ご本人やご家族のご意見をお聞きし、サービス向上に努めます。
16	アイリスケアセンター元八事	契約時の説明内容について、ご理解いただけるように努力をする必要があると思えました。ただ、全ての内容をその場で納得していただく事には多少、困難を感じています。いつでも、気軽に尋ねていただけるように、各ヘルパーにも契約内容の衆知を（業務内容の確認も含め）行っていかなければならないと思えました。
17	アイリスケアセンター桃山	評価結果にて全体平均を下まわっている項目に関して、利用者のその日の身体的・精神的状態を十分把握したうえでのサービス提供が行えるよう、ヘルパー1人1人が柔軟に対応しなければいけない。そのためには介護知識・技術向上できるよう、ヘルパーのちょっとした疑問や不安などに答えれる態勢を作っていきたい。全体平均を上まわっている項目に関しては、さらに満足していただけるよう心がけていきたい。
18	あかり訪問介護ステーション	毎月1回サービス提供責任者が利用者様宅を訪問したときに介護計画やサービス内容についてよく説明し介護保険について理解を深めてもらう努力をすることにより今以上に信頼していただけるよう努めてまいります。

<訪問介護>

**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
19	あけぼの訪問介護事業所	今回の評価は、自己・ユーザーと共通して最も点数が低かった項目が、知識・技術について、次いで低い項目が調理について、というようにヘルパーの教育面に課題を残す結果となりました。今後は、研修会等に積極的に参加させ、特にヘルパーの知識・技術面の向上に努めたいと思います。
20	アサヒサンク リーン 在宅 介護センター 浄心	1. 事前調査における説明を明確にし、不明な点については迅速にわかりやすく説明いたします。2. サービスを行う以上、普段より研修及び勉強会等を通じて知識・技術の向上に努めます。
21	アサヒサンク リーン在宅介 護センター千 種	毎回「自己評価・ユーザー評価」に参加させていただき、評価結果を見て、あらためて気をひきしめ直す思いです。ユーザーの方々の貴重なご意見、ほんとうにありがとうございます。今後も、ヘルパーの指導、教育を充実し、みなさまに「アサヒさんをお願いしたら?」とさせていただけるよう、日々努力してまいります。
22	アサヒサンク リーン在宅介 護センター名 古屋	評価結果の上位を占めた内容をみると、ヘルパー個人の資質に求める物が多くありました。事業所として出来る事は、ヘルパーの技術指導や介護知識を習得していただく為の情報提供等であり教育ではないかと思えます。今後も安心して使っただけのヘルパー育成に努め、より良いサービスを提供できる事業所であり続けたいと思えます。
23	アサヒサンク リーン在宅介 護センター フィール堀田	始めてユーザー評価を受け、問15について事業所の自覚と利用者との間に評価の違いがみられました。個人情報使用同意書についての説明に対しての評価と思われるが、文章内容をきちんと説明し、納得していただけるよう努力致します。また、利用者宅へ訪問し、家族や御本人の意見や希望をお聞きし、ヘルパーミーティングなどに活用し、全体的にレベルアップをはかりたいと考えております。
24	熱田区介護保 険事業所	ヘルパーの知識や技術については、事業所が思っているよりも高く評価をしていただきました。逆に契約内容や運営基準などの契約時における説明が不足気味であるようです。今後は、利用者様の状態などを考慮し、説明が十分に理解いただけるよう改善していきたいと思えます。また、ヘルパーの人柄を最重要と認識し、個人情報の取り扱いにも今まで以上に気をつけてまいりたいと思えます。
25	アミカ名古屋 南介護セン ター	今回のユーザー評価をふまえ、お客様より不満点や不安点が言える環境作りにこころがけ定期訪問以外にも、お客様より意見をうかがうことができる仕組み作りをすすめていきます。介護に関する、職員の研修を定期的を実施し、更なる介護知識・技術の向上を図っていきます。そして、お客様の情報を担当者間で共有できるようケアカンファレンスも継続して実施してまいります。
26	アミカ瑞穂介 護センター	事前訪問で契約書等の説明を行ってきたつもりだが結果理解されていないのであれば説明の言葉を変えていこうと思えます。又、サービス提供責任者も活動に入っている為それぞれで個々のアセスメントをとっていたのですが、やはり提供責任者の訪問は別に行い、ゆっくり時間をかけて話を聞きご本人やご家族の不満を聞き止める必要を感じ今後は月に1回か2カ月に1回の訪問を行う予定です。



<訪問介護>

**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
27	あんしんネットワーク	会議の中で勉強会を行い(それぞれのサービス提供責任者が行う)、指摘や説明に対する工夫等をそれぞれ発言させ、自己レベルを向上させることで誰が聞いてもわかる説明をさせます。契約書、重要事項説明書は、もう一度読み直させ、特に守秘義務に関しては、詳しく説明し、わからないところを利用者にお聞きする等納得していただくまで行ないます。また、利用者宅への訪問に関しては、極力お伺いできるようにし、状況の変化に気づくように心がけます。
28	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。特に、ヘルパーの資質向上についてはヘルパーが個々に持つ個性を尊重しつつ、「役割と使命」を体験と併せて伝えて行かなければいけないと考えています。今後もお客様にもご指導を頂きながら「共に」充実した日々を過ごすための支援を考えていこうと思います。
29	エヌ・エス訪問介護事業所	利用者の同意なしに他の介護サービス事業者などに個人情報を話さないことについて、当事業所の重要事項説明書に記載が無かったため、早急に追加する。今後は、個人情報を他の介護サービス事業者などに、必要不可欠な個人情報を伝えなければならない場合には、必ず同意を得るとともに、新たな契約に関しては、わかりやすく、質問形式などで、重要事項の説明にあたりたいと存じます。
30	エム・オーヒューマンサービス訪問介護事業所	今後ヘルパーの技術向上のため、定期的に勉強会を行い、技術・知識・質の向上をめざすよう努力していきたいと考えております。介護計画書の見直し等を行い、サービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問し、質の高いサービス提供が行えるよう努力し、サービスの改善をし、質の向上をめざしていきたいと考えております。
31	オアシス	今回の結果で事業所としては、もっと定期的に利用者様宅に伺っていくことを実施していくようにしていきます。これにより、利用者様や家族の方々からもっと細かな所まで、情報や改善点をもっと見えていけると思います。ヘルパーにも意見交換ができ現場での状況改善にも役立てていきたいです。
32	オオツカ介護サービス	契約書や重要事項説明書についての説明やサービス提供責任者の訪問等の評価に不満の意見が目立ち自己評価同様責任者としての役割が果たせていないことを実感致しました。ご家族、ご利用者、ヘルパーより、多くの意見を聞き状況の変化や要望を常に把握していきたい。研修等を通して調理、介護の技術を向上しより良い心のもったサービスを提供していきたいと考えています。
33	オーネストヘルパーステーション	ご利用者様からのご意見・苦情等を真摯に受けとめ、常に新鮮な気持ちでヘルパー活動をさせていただきます。また、施設内事業所としまして、今後ともご利用者様に喜ばれるよう、内部研修にも力を入れ、より質の高いサービスの提供ができるよう努力してまいります。

<訪問介護>

**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
34	介護ステーション・ベル	この結果を真摯に受けとめたいと存じます。サービスに対するご利用者様の不満や苦情についての対応も今後はマニュアルを作り、迅速な処理に心がけます。ヘルパーの介護の知識や技術に対しては、内外の研修の機会をより多く設け、スキルアップにつとめます。
35	介護ステーションひまわり	今回の評価結果を踏まえ、暖かいお言葉をいただいた反面一部不満をお持ちの方もいらっしゃる事がわかりとても参考になりました。ユーザーの要望にすばやく柔軟に対応出来るよう、ヘルパーの充実に務めると同時に、知識、技術の向上を目指し社内での教育システムを確立する事が責務と考えております。訪問介護のスタッフ全員が一堂に会する機会は難しいのですが、これを義務付け更なるサービス向上に努めます。
36	介護センターインコム	利用者と接するのは全てヘルパー。より質の高いヘルパー育成をめざし、社内で勉強会、反省会などを催し、向上をはかっている。利用者の不満を素直に聞き入れ、改善に取り組むよう心がけたい。
37	介護センター花の木	個人情報をご利用者様の同意なしには他の介護サービス事業所などに話さない点についての説明を、契約の際の書面を理解していただきやすいように作成し直しました。また、サービス提供責任者が定期的にご利用者様のお宅に伺い状況の変化を気にかける点は、サービス提供責任者が今以上にご利用者様やご家族の方の意見に耳を傾け、ヘルパーと連携して状況の変化を気につけ、よりよいヘルパーサービスを提供できるよう、改善していきたいと思っています。
38	介護みどり	秘密保持につきましては契約の時に十分説明をさせていただいておりますが、守秘義務のある事を説明しさらに理解していただき安心してサービスを受けていただけますように、努力いたします。
39	快適ライフセンター	評価結果を真摯に受け取め、利用者様のニーズに柔軟な対応を実践していきたいと考えております。
40	快適ライフセンター24	評価結果を真摯に受け取め、利用者様のニーズに柔軟な対応を実践していきたいと考えております。
41	株式会社ウィングスタッフ訪問介護事業所御園支部	・調理は短時間でいきます。本人の味付けをして頂ける様、サポートする事をヘルパーに指導していきたいと考えております。 ・守秘義務を重点に置いているので、利用者様にも今後はお伝えしていく様にします。
42	株式会社ケアメイトサービス	評価の各項目の内0.5以上の開きのある項目と非該当、未記入の欄とを比較検討してみると当社と利用者との考えや思いに相異があることが良く解かる。当社としては再度ヘルパーの基本教育を徹底し同時にこの結果を各ヘルパーに公表して質の向上と利用者様に満足の行く介護を心掛ける。又、事業所は解って説明していても利用者は理解していない事が多いということも解ったので今後は利用者の立場に立って、しん身に対応し相手が理解出来るまで話をするように心掛けたい。

<訪問介護>

**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
43	株式会社コムスン 中川第二ケアセンター	サービスを開始をして、しばらくお客様の状態を把握していたがヘルパーまかせてお客様の声を聞かなくなってしまった。今後は訪問するようにしたい。
44	株式会社コムスんかすみが丘ケアセンター	日頃からヘルパーとの連絡を密にしてサービス方法の見直しや改善を実施し、クレームを最小限に減らすよう、努力して行くこと。また、定期的に介護技術や調理の勉強会を実施して、ヘルパーの介護技術のレベルアップにつなげていくこと。
45	株式会社コムスン金山ケアセンター	契約やサービス内容については、一度説明しただけでは不十分になる事もあり、定期的な訪問時に、お客様のニーズをしっかりと把握できるよう努力し、改善していく。
46	株式会社コムスン新城ケアセンター	サービス提供責任者の定期的な利用者様宅訪問は、これからの課題だと思えます。出来る限り御利用者の方々の声に耳を傾け、対応する努力をしていきます。安心と信頼を得られるよう、ヘルパーと共に事業所も成長していきたいと思っております。
47	株式会社コムスン千種ケアセンター	研修を定期的に行ない、質の向上を目指します。
48	株式会社コムスン第二中村公園ケアセンター	より良いサービスを目指す為、ホームヘルパーの研修回数を増やし、内容充実を努力して行きたいと思えます。又、モニタリング等の訪問回数を増やし、利用者様より快適な生活を応援できる様事業所一同対応させていただきたいと考えます。
49	株式会社コムスン天白ケアセンター	今後、サービス提供責任者が定期的にお客様宅を訪問し満足いただけるサービスが提供出来るようお客様の声を大切にしていきたいと思います。社内ではヘルパーに対する研修を定期的実施し知識や技術向上に力を入れております。
50	株式会社コムスン中川ケアセンター	サービス開始後、お客様宅へ伺うことがなかなか出来ていないため、今後は定期的に訪問させていただき、意見をお聞きしよりよいサービスを提供していきたいと思えます。
51	株式会社コムスン中村公園ケアセンター	自分がお客様がヘルパーに求めている事と思うこととお客様がヘルパーに求めている事が、少しちがったので、これからはこの評価をもとにサービスさせていただきたいと思えます。あと、ヘルパーの介護知識、食事など、これからもっと研修の場を多くし、サービスの質を上げていきたいと思えます。
52	株式会社コムスン瑞穂通ケアセンター	今回の結果で、自分達のやれていない所、改善すべき点が明確になりました。お客様の声に耳を傾けながら、今の私達のサービスに満足することなく、よりよいものへ改善していきたいと思えます。そして、たくさんのお客様へ、心のコもった温かいサービスを提供できるよう一層の努力をしていきます。

<訪問介護>

**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
53	株式会社コムスンみどりケアセンター	評価結果を拝見し、弊社サービスにおいて再考しなければならない最重要点は電話・訪問等お客様に対する迅速な対応かと存じます。日々の業務において弊社方針でもある「お客様第一主義」「真心を込めて責任を持って行う介護」「高齢者の尊厳と自立を守る」をモットーに、常にお客様に満足していただくことに対し弊社自身さらなる努力を重ねていきたいと存じます。お客様の満足に対しサービス提供する側としての限りない満足感を求めていくことに努める次第でございます。
54	株式会社コムスン名港ケアセンター	契約時の説明及び定期的な訪問をし、利用者のニーズに添える様に心掛ける。
55	株式会社コムスン名東ケアセンター	契約時における説明不足によるトラブルの防止策として守秘義務の重要事項の説明をより分かりやすくしていねいに対応する。よりよいケアを提供するために利用者や家族との連絡を密にし信頼されるケアセンターとしていく。スタッフ研修等の機会を増やし質の高いサービスを提供していき地域密着型のケアセンターとして誰にでも身近なセンターにする。
56	株式会社コムスン芳野ケアセンター	御利用者様や御家族の方の思いと、自社評価の違いがよくわかり、日頃より、気にかけていた所が目に見え、反省でき、今後の活動に生かしていきたいと思えます。まだまだ、ヘルパーへの教育不足を感じ、一層努力しなければいけないと感じました。現在、当社では、教育研修担当者を決め、定期的に研修を開いていますが、参加人数がまだまだ少ないので、全員参加をめざし、実のある研修をしていくよう努力します。
57	株式会社ナカ指定訪問介護事業所	今後ヘルパーの待遇に対する研修等（現在月一回実施）を増やし、利用者に心地良い介護サービスを受けていただける様改善します。
58	株式会社にじのさと昭和サービスセンター	今回一番強く感じたことは、ヘルパーの教育についてだと感じております。どのヘルパーがサービスに入っても同じ対応で、食事の味もできれば同じ方が良いというのが理想ですが、その部分に対する評価を真摯に受けとめ、これまで以上のヘルパーに対する教育を行っていきたいと思っております。
59	株式会社にじのさと天白ヘルパーステーション	ヘルパーさんの意識向上のため、勉強会等の講習を開催。サービス提供責任者の現状把握、積極的に利用者宅への訪問、ヘルパーとの同行を強化し、情報共有をしてサービスの質の向上をはかる。
60	株式会社にじのさと南サービスセンター	サービス利用者様、ご家族様の要望、苦情に耳を傾け、今まで以上にヘルパーに対し細かく指示・指導をしていく。その中でも特に利用者様本位のケアが提供できるよう、コミュニケーションの充実を図るようにしていく。また、ヘルパーの報告を受け、必要に応じサービス提供責任者が訪問、もしくはケアマネジャーと連携し、問題等の早期解決につとめ、ニーズに答えていく。

<訪問介護>

**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
61	株式会社福祉の里名古屋中営業所	先回課題をいただきました、ご利用者に対する説明の不十分さについては、改善結果の評価をいただきましたが、今回はヘルパーの介識知識や介識技術並びに言葉づかいや態度等について課題をいただきました。質の向上がより求められ、ご利用者様の満足度をより一層高めることが求められる状況の中で、今後は研修体制の充実とOJTによるキメ細かな指導をより強化・推進すると共に、個人情報の同意については、今後より丁寧・十分な説明を心がけお客様からの評価と信頼をいただけるよう尚一層努力して参りたいと思います。
62	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	利用者様と共に試行錯誤してまいりました。前回のアンケートで料理についてのお話があり、ヘルパー同志で料理の勉強会などをし、努力しています。今後も、利用者様に満足していただけるように勉強していききたいと思います。又、利用者様のニーズをより良く把握していく為にも、スムーズなコミュニケーションがとれるように努力していききたいと思います。
63	株式会社名東介護センター	サービス提供責任者がきちんと定期訪問し、御利用者様の生活や身体状況をできる限り把握していききたいと思います。その上で、ケアマネジャーとヘルパー事業者間での連携を図り、今後、更にご満足して頂けるよう努力していききたいと思います。
64	株式会社ライフサービスヘルパーステーションまごのて	名介研でのユーザー評価以外にもアンケートを行ない業務改善をしていますが、まだ全体平均を下回る項目については、社内研修をもっと充実させて出来るだけ満足いただけるよう努力したいです。
65	菊園ケアサービス	この度の結果により、契約書類等、及び個人情報の取扱について、ご利用者様に充分ご理解をいただけていないということがわかりました。再度それらについてご理解をいただける様、活動したいと思います。又、サービス提供責任者の訪問頻度を上げ、ご利用者様のご要望等を十分に受け入れることのできる体制を強化していききたいと思います。
66	北医療生協ヘルパーステーション	1.調理、洗濯、掃除など、利用者様の生活スタイルに直結する支援は、それぞれの習慣や好みによって提供方法は利用者様の数と同じだけ必要です。2.どの利用者様にも違和感なく、サービス利用して良かったと思って頂けるように、個別サービス提供計画や提供マニュアルを、常に最新の現状に合わせて使えるものにしていきます。3.より分かり易い契約書や重要事項説明書に改訂していきます。
67	北区介護保険事業所	当事業所がサービス提供において最重要項目として考えるものは、ご利用者様とほぼ同じ見解であり、引き続きサービス提供事業所として、意識し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不満とあったものについては、1つずつの項目について、サービス提供責任者と協議し、解決を図ります。今後は、サービス提供責任者の訪問回数の増加を図り、ご利用者様の状況把握に努め、適切なサービスを提供するとともにご利用者様の声をサービス提供に生かしてまいります。

<訪問介護>

**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
68	きらめいと中村公園	比較的若いヘルパーが中心であるために、食事については利用者さんの指示通りに作ることが多く、栄養のバランスや気遣いが欠けていると思われるのかもしれない。事業所全体でISOを取得している為、記録についてミーティングを定期的に行い全体的な改善等を行っているが、利用者さんの精神的な不安を取り除くまでには達していないと思われる。毎月のミーティングの中に食事についての研修等も取り入れ、利用者の為になる食事を考え、より良いものを検討していきたいと思えます。
69	きららファミリーサポートサービス	前回の改善事項をふまえて、仕事に取り組んでまいりました。昨年より全体的に高い評価を頂けたことは、努力に対する評価と受け止めております。今後一年は、点数の低かった箇所の改善に努めます。特にヘルパー技術の向上や知識の習得の為に努め、ご利用者やご家族が安心して生活して頂けるように心がけていきたいと思えます。
70	ケアポート名古屋	個人情報の保護については、「個人情報使用同意書」をいただくとともに、介護スタッフには、「誓約書」を提出させ、研修等でも強く指導してきましたが、まだまだ不足との認識にたち、ご利用者の信頼が得られるよう指導を強化することとします。
71	極楽苑訪問介護事業所	利用状態の継続的な把握(モニタリング)が不足していることがよくわかりました。サービス提供責任者が定期的にサービスのチェックに入ることにより、より安心してご利用いただけるよう努めます。また、ヘルパー自身に関しては、今一步の気遣いや心遣いができるよう教育していきます。
72	在宅看護センター愛介護サービス「綴」こまやか千種	不満・苦情・事故等については、マニュアルを再度見直し社員教育・研修を強化して、だれが対応してもすみやかに、ていねいに解決出来る様に致します。管理者・サービス提供責任者は定期的に利用者宅へ訪問して、利用者の状態・状況等を、把握して現状に応じたサービスを提供する様に致します。
73	指定訪問介護ゆうらぎの森緑事業所	今回もまずまずの評価をいただきました。1点だけ自己評価とユーザー評価に大きな差が生じており、ユーザーへの説明方法の見直しを含めてよく検討し、理解していただけるよう努めたいと思っております。毎回この評価をベースにし、サービスの改善、重要事項等の説明方法、内容の再検討を重ねており、利用者様によりよいサービスの提供ができるよう今後も努力していきたいと思っております。
74	社会福祉法人A J U自立の家ヘルプステーションほかつ軒	契約書や重要事項説明書などをわかり易くお伝えできるよう工夫し、納得していただけるよう説明いたします。またヘルパー活動に関しましては、個々のご利用者様の求めておられるサービスを提供できるよう、ご利用者様とケアマネとヘルパーと提供責任者とが共に連絡を取り合い、ご自宅での安気な暮らしが続けられるよう支援していきたいと考えております。
75	じゃがいも畑西区介護サービス	ヘルパーの質の向上。1.研修を取り入れていく。2.個別援助計画の見直し。3.管理者研修の取り入れ。を今一度見直して行く。

<訪問介護>

**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
76	ジョインライフ介護サービス中村事業所	利用者様のご要望に全て答えてながら、事業者が介護保険制度の中でよりよいサービス提供をしていく事に、多少の矛盾を感じつつ現場を回っております。利用者様と事業者側の意識の差(重要度)が、一致していない事はよりよいサービスへの発展とならない事を肝に命じながらヘルパー一人ひとり、技術面、知識面の向上とともに、安心感、信頼感を抱いて頂けるよう意識を変え、研修等につなげていきたいと思ひます。
77	昭和区介護保険事業所	介護技術や家事など、サービスにあたるヘルパーの資質については、これまでの研修の内容を再検討するとともに個別指導などの充実により、ヘルパーの資質の向上に努めます。また、サービス提供責任者においては、定期的にご利用者様にサービスのご利用状況をお伺いし、必要に応じてヘルパーへの指導あるいはヘルパーの交替などを実施し、ご満足いただけるサービス提供に努めてまいります。
78	すこやかいもり	利用者事業者の評価が、一致することが理想ではありますが、比較的良い結果をしていただけたと思ひます。常にヘルパーの質の向上、人柄、介護知識、技術、マナー等を考えて参りましたが、更に研修、ミーティング等を重ね、安心感・信頼感のもてるプロのヘルパーを育てていきたいと思ひます。
79	セントケア御器所	今回のユーザー評価にて、利用者様が当社への疑問・意見を改めて確認させていただきました。今後の方策としましては、サービス提供責任者の教育に力を入れ、定期的に利用者様のお宅にお伺いし、疑問・意見の収集・解決を行ってまいります。利用者様からの連絡については、利用者様の現状を把握した上で迅速に対応する様、担当者へ指導致します。利用者様のニーズに答えられる様、スタッフ一同努めてまいります。
80	セントケア栄生	お客様の要望、ご意見を聞ききれなかった部分があると感じます。今後はモニタリングや、ヘルパーからのお客様のご意見の吸い上げを徹底し、お客様により密着したサービスができる様心掛けてまいります。
81	総合福祉ツクイ名古屋	御利用者様によりサービス希望内容や考え方、体の状態等が違いますので、御利用者様の気持ちを十分に理解し、満足して頂けるサービスを提供出来る様、今まで以上に指導を行い、ヘルパーにより技術の違いが無い様にし、今後も御利用者様の意見をお聞きしながら、よりよいサービスを提供していきたいと思ひます。
82	総合福祉ツクイ名古屋昭和	個人情報の守秘義務については、契約時にはご説明させていただいておりますが、より分かりやすくお話しさせていただく様に致します。ヘルパーにつきましても、研修等を重ね、ご利用者様に一層満足していただけるように、質の向上に努めてまいります。また、ご利用者様宅への訪問により、ご本人やご家族のご意見をお聞きして、サービス提供をさせていただきます。
83	総合福祉ツクイ名古屋南	定期的にサービス提供責任者が利用者様宅へ訪問する。アンケートを実施し、その結果を踏まえ、ヘルパーの研修をする。契約書の説明など、判り易い説明を考える。

<訪問介護>

**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
84	そよ風指定訪問介護事業所	皆様のご意見・ご要望に柔軟に対応出来る様、スタッフ一同サービス改善に向けて常に努力してまいります。
85	チェリッシュケアセンター	1.ユーザーが求めているものが、ヘルパーの人柄や対応の仕方・知識や技術であることをふまえて、ヘルパーのレベルアップ講習を企画したり、各講習会に積極的に参加させるよう努力したい。2.サービス提供責任者が中心になって担当者会議を開いていますが、更にきめ細かく、ユーザーの意見をきき、適切な援助ができるよう努力したい。
86	千種区介護保険事業所	ご利用者様からのサービス内容の変更やご不満・苦情があった場合は、これまで以上にすばやく、ていねいな対応ができるように努力してまいります。また、掃除・洗濯・調理等の生活援助や身体介護の方法、技術、知識については、今後も訪問介護員の研修を充実させることにより、よりご満足していただけるサービス内容にしてまいりたいと考えております。
87	中部介護サービス	ご利用者様の評価点の合計が名古屋市の平均以上だったことがとても自信につながりました。項目別にみてもほとんどすべての項目で平均以上の評価をいただき利用者様のご理解ご信頼に感謝しております。特にヘルパーの掃除洗濯に対する満足度が高く個々のヘルパーの励みになると考えております。一方ヘルパーが気軽な相談相手や話し相手となっているかの項目では若干平均を下回っており、この点についてはサービス提供に対し余裕をもった対応をすることでコミュニケーション時間を捻出する努力をする考えです。
88	てとてと	契約に関しては時間経過していることもあり、利用者が忘れていると思われる。忘れないような説明に心がける。ヘルパーのサービスに対しては満足して頂いている割合が高い。より満足して頂けることを目標に、今後も誠心のあるサービスを目指してヘルパー育成をしていく。
89	天白区介護保険事業所	ヘルパーのサービス内容につきましては、本事業所の自己評価を上回る評価をいただき、ありがたく思います。今後も、ご利用者の皆様に、より安心感・信頼感を持っていただけるよう、ヘルパーの資質向上に努めてまいります。比較的評価の低かった契約書の内容や守秘義務などの説明につきましては、ご利用者様が不安を抱えられないよう、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。ご利用者様から気軽にご相談いただけるようなヘルパー・事業所を目指してまいります。
90	東海ケアサービス指定訪問介護事業所	評価の低い項目については、改善に努めます。急なサービス変更の対応処理や個人情報・守秘・利用に際しての同意等、利用者本人・家族の意見を充分に取り入れて、適正かつ満足のいただけるサービスの向上に心掛けてまいります。
91	東芝テクノ訪問介護事業所 ウイズユー名古屋北	今回の評価で、ヘルパーさんの言葉遣い、態度、及び気軽な話し相手などに対しての満足度が平均より下回っており、研修会を通して技術・知識などの向上と合わせて、意識の向上を図って参ります。サービス提供責任者に於いては、ご利用者様への定期的な訪問をより高め、ご本人の状況を把握し、求められる介護サービスが提供できますよう進めて参ります。



<訪問介護>

**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
92	特定非営利活動法人すけっとファミリー	利用者の皆さまから良い評価をいただき感謝しております。唯一料理についてはまだまだ努力の必要があると思います。限られた材料での調理、嚥下状態にそった調理方法、メニューの豊かさ等々、楽しく利用者の皆さまに食事をしていただけるよう調理実習の回数をふやし、研究をしていきたいと考えています。
93	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。ご利用者様が安心して相談できる信頼関係を作り、身体状況・生活環境の変化を把握してまいります。適切なサービスが提供できるようヘルパーの家事・介護技術、接遇の向上に努めてまいります。
94	中区介護保険事業所	契約書などは、わかりやすく、きめ細やかに説明いたします。ヘルパーは、質の良いサービスを予定時間内に確実にを行い、ご利用者様に満足いただけるよう努めてまいります。また、サービス提供責任者は、定期的にお宅を訪問し、状況の変化に対応してまいります。
95	中村区介護保険事業所	ご利用者様に安心してサービスを受けていただけるよう、研修機会を増やし、内容の改善を図ることによりヘルパーの介護技術・マナーの向上に努め、更なるサービスの質の向上を目指します。またサービスに対する不満・苦情があった際はじっくりお話を聞きし、誠心誠意対応させていただきます。
96	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所	サービス提供責任者が利用者宅へ定期的に訪問し、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を把握して訪問介護計画書に反映させることが十分にできていない状況があるため、今後はできるだけ定期的に訪問できるよう体制整備に努めたい。
97	西区介護保険事業所	ご利用者様からの評価が本会自己評価と同程度の評価であり、ご利用者様の要望に沿ったサービス提供がほぼできていたことが結果に表れたと考えます。しかし「個人情報の守秘義務」に対する評価は問題であり、緊急に改善します。従来より文面と口頭での説明をしておりますが、口頭での説明をご利用者様やご家族に対してよりわかりやすい言葉を用いて説明したいと考えています。またサービスの標準化を目指し、ヘルパー間の個人差を是正してゆく予定です。今後もサービスの向上を図り、事業の推進に努めてまいります。
98	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、「ヘルパーの言葉遣い、服装、態度が良く教育されて気持ちよいこと」という項目についての重要度が高く、ヘルパー教育の重要性を、ヘルパー各々に周知させ、研修を重ねていきます。また、サービスを利用することで、「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。
99	ハローケアサービス	前回に比べて良い評価が多いように感じました。この結果に満足する事なく、さらに質の高いサービスを提供していけるよう努力していきたいと思いました。ユーザーはヘルパーの人柄や知識や技術が重要と思われる事も再認識しましたので、ヘルパー教育には特に力を入れて取りくんでいきたいと思ひます。

<訪問介護>

**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
100	東区介護保険事業所	ご利用者様への契約書や重要事項の説明及び、ご利用者様やご家族の方の個人情報の活用に関する説明につきましては、従来にも増して、ご理解がいただけるように説明の仕方を検討し、わかりやすく行うよう努力していききたいと思います。また、日頃からご利用者様とのコミュニケーションについては、心がけているところですが、その日その日のご利用者様のご様子の変化につきましても、より一層、配慮するようヘルパーに指導していききたいと思います。
101	陽だまりの家訪問介護事業所	評価の結果、ヘルパー性別等の希望に対しての対応につきましては、できる限り希望に沿っていききたいと思います。利用者様の声に常に耳を傾け満足して頂けるサービスを提供していただける様に心掛けております。今後も頼りにして頂ける事業所として頑張ります。
102	福祉の幸鳥居訪問介護事業所	利用者のユーザー評価について、ヘルパーに公表して、ヘルパー自身の自覚、サービス提供責任者の自覚を促すとともに、管理者は、事業者自己評価との違いについて、検証し具体的な指示をヘルパーへ行なっています。今後もさらに、お客様（利用者様）の要望・不満等をより聞くことができる事業所になっていくことが、大切だと考えています。
103	ブラザーヘルパーステーションあつた	1.ご利用者様宅へ定期的に訪問し、直接ご利用者様やご家族のご意見を伺い、状況の変化に気付けるようにしていきます。2.個人情報の使用について説明が不十分な点がありましたので、ご利用者様に分かりやすい説明を心がけ、実施致します。以上、二点を重点的に行うことにより良いサービスを提供できるよう、努めていききたいと思います。
104	ふれあい名古屋訪問介護事業所	皆様のご希望にそえるよう、一生懸命、取り組みたいと思います。よろしく願い致します。
105	ベネッセ介護センター名古屋	・サービス利用の際の説明が充分でない点が指摘されました。わかりやすく、ていねいな説明に心がけ、利用者から信頼を得られるよう努力します。・サービス内容の充実はもちろんですが、秘密厳守など基本的な所を徹底したいと思います。
106	ヘルシーサービス南山営業所	入居の際、御家族への重要事項の説明には時間を割いておりますが、本人へ伝わらずに誤解を招く事も考えられるので、本人同席にて説明を行うように進めて参ります。サービス担当会議の頻度をあげる事で連携の強化を進めて参ります。
107	ヘルパーサービス金澤訪問介護事業所	最も重要なものの第一に「ヘルパーの人柄がよいこと」があげられている、ユーザー意識に沿って、ユーザーには誠心誠意で接するよう、ヘルパーを指導して行きたい。
108	ヘルパーステーション「まごころ」2	今回の評価結果で言葉遣い等基本的な部分からのヘルパー教育が必要と感じましたので、今後ヘルパー教育の勉強会を定期的に行い、ヘルパーのレベルアップにつなげていきたいです。また、サービス提供責任者は今後利用者宅へ1～2か月に1度は訪問できるように心がけていききたいと思います。

<訪問介護>

**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	ヘルパーステーションあじさい	利用者様は、ヘルパーに対しての不満はあまりないようですが事業者側の対応に多くの不満があることがこの度のユーザー評価で知ることができました。今後、不満として少数でもあげられた項目の責任者として個人情報了他に話さない事をはじめ、利用者様の生活が安全でより良いものになるよう定期的にお宅を訪問し、ケアマネとも常に連絡をとりサービス内容の変更等に素早く対応し今後満足していると言われるよう努めていこうと思います。
110	ヘルパーステーションいちい	事業者と利用者の意識の差でヘルパーの人柄が良いことが第1順位である。又ユーザー評価の問6、問16、問19にも関連している。ヘルパーはケアプランに沿って一生懸命にケアは行っているが、ヘルパーと利用者のコミュニケーション不足が感じられる。ヘルパーが利用者の立場に立って考え、理解して提案する力を養成したい。基本は、誠意を持って利用者の要望・意見を聞き、現場に反映して行くことと思います。
111	ヘルパーステーション内田橋なみき	訪問介護サービスを利用する際の契約書、重要事項説明書について利用者様にもっと分かり易く説明し、理解と同意を得たうえで生活支援を手助けして行きたい。又、当事業所のサービス提供責任者、常勤者が積極的に研修会に参加し、学び、ヘルパー一人ひとりに適切な指導、教育研修会、相談会を適時行ない問題点の解決に取り組み利用者様のニーズに答える様サービスの提供を行なっていきます。調理では、栄養士さんを講師に招き、医療食、高齢者向き調理の工夫を勉強し、利用者様の食卓へ並べたいと思っております。
112	ヘルパーステーションかなめ	1.基本的には、満足度は高い状況であり、御指示、あたたかいお言葉をあらためて深く受け取め、質の確保に努めます。
113	ヘルパーステーションかわな	第1回目のアンケートでは土曜日祝日のサービスに対して、可能なかぎりケアに入り喜んでいただけた。そのように利用者の声をどんどん聞き入れ希望にそえるようにしたい。そのためには月1回の訪問をサービス提供責任者が必ず行くようにつとめたい。又、気軽に相談にのれるようにコミュニケーションをとりたいと思います。
114	ヘルパーステーションさくら	全ての項目において、利用者様評価が自己評価および事業所全体評価を上回る点数を頂きまして、大変ありがたく感謝しております。今後の励みにさせて頂きます。問15の個人情報を同意なしに他に話さないことの説明に関して、事業所内においては徹底した管理をしてまいりましたが、利用者様に対する説明時におきまして、既存の利用申込書および重要事項説明書とは別に新たに個人情報使用同意書を設け、昨年より利用者様と御家族様に対して説明させて頂き、個人情報使用時の同意を頂いております。
115	ヘルパーステーションほしぎき	[利用者様の呼称について] 契約時に、利用者様と呼称について話し合っ決めていき、アセスメントに記入をしてスタッフ間で統一していきます。[電気掃除機のコードについて] 随時、利用者様の満足度アンケートを実施して、問題点、改善点を明らかにし、利用者様の声に耳を傾けて、満足のいく支援に努めていきます。

<訪問介護>

**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
116	ヘルパーステーションぽぼ	御利用者様は、ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていることを希望されていますので、ヘルパー研修を強化し御満足いただける様に努めて行きたいと思えます。今回の調査結果から、御利用者様の評価に比べ自己評価がかなり低かったことから、御利用者様が暖かく見守って下さることを力にして、もう少し、自信をもち、プロとしての誇りをもって、よりよい介護を行って行きたいと思えます。
117	ヘルパーステーション名東	自由記載欄にご意見(生の声)があり、非常に勉強になりました。ご利用者は本当はどのような介護を希望されているのか、またわれわれの今後の導入の姿勢改善に大きなステップとなりました。
118	ヘルパーステーションメディコ守山	評価結果を見ますと、調理が苦手ようです。調理には2軒しか入っていないのに、評価を見ると、調理で入っていない人も記入しているようなので、この評価が正しいもとの、思われません。ヘルパーさん達とは定期的にカンファレンスを開き、その場で何か問題点などがあれば、すぐ対応できるよう日々努力しております。今後とも、より一層質の高いヘルパー事業所をめざして、利用者のニーズにお応えしていきます。
119	訪問介護かえで	問2、問3に対して誠心誠意、心がけていた事でしたが、もっとユーザーの方に納得していただけるように、敏速に手厚い対応が出来る様努力致します。問14に対してもヘルパー全体の教育を充実させて行きます。研修等にも参加させるよう努力致します。問18に対しては担当ケアマネさんと、より密に調整をし、ユーザーの方のニーズに答える様努めて参ります。
120	訪問介護サービスセンターエル	1.重要事項説明書の説明は、今まで以上にゆっくり話しをするよう努めます。2.サービス提供責任者のサービス時間を減らし、定期的にご利用者宅を訪問し、意見を伺えるような体制に努めます。3.調理や掃除・洗濯等の基本を研修で習得できるように努めます。(研修のテーマにしていきます)4.評価結果を踏まえ、ヘルパー同志で意見交換会を開催します。
121	訪問介護事業所高坂苑	質の向上に努めるため、月に数回勉強会を開く予定です。内容は介護を中心にした移動、排泄、食事、保清、家事については、掃除、洗濯、調理、買物、リネン交換などを効率的に行なえるよう時間配分を検討していきます。また挨拶、声かけ、ヘルパーの仕事のサービス範囲、報告の仕方を基本から勉強しなおしていきます。さらにヘルパーの経験に適した勉強会を行なえるようにしていきます。
122	訪問介護事業所やすらぎ	サービス利用契約及び個人情報の取り扱いについては、機会を設けて利用者とその家族の方に理解して頂けるよう努めます。サービスを利用することで生活がし易くなった点で満足されていないことについては、ヘルパーにご本人の身体精神状況の把握を徹底させるとともに、土日、早朝夜間のサービスにも対応できるようヘルパーの採用並びに勤務シフトの改善に努めて行きます。
123	訪問介護ステーション「トント」	今後ご利用者様のニーズに応え、ヘルパー同士が情報交換や勉強できる場を設け、常に連携を取り合いながら一環したケアができる体制作りを強化し、安心と信頼を感じて頂けるヘルパー育成に努めていきます。

<訪問介護>

**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	訪問介護ステーションほなみ	個人情報の秘密保持につきまして、説明が不十分な点がありましたので、全てのご利用者様宅を訪問し、詳しく確実に説明致します。また、個人情報の使用に関して、サービス担当者会議や介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合に、必要最小限の範囲内で使用することに関しての同意書を改めて取り交わし、内容の承認と確認を致します。また、訪問介護サービスの契約内容など、わかりやすい説明を心がけ、実施いたします。これからもご利用者様により良いサービスが提供できるよう、努めていきます。
125	訪問介護センター共愛	守秘義務については、契約を行う際に必ず説明し御理解をして頂いていると思っておりましたが、結果不十分であったことが分かり今後は分かりやすく、丁寧に説明し、御理解して頂けるよう心がけてまいります。
126	訪問介護太助	事業所全体として、介護サービスをになうヘルパーさんに教育・研修を兼ねた機会を出来るだけ積み重ね経験してもらい、ご利用者さんにより以上の充実した実りあるサービスを提供出来るように心掛ける。
127	訪問介護ハイエスト	評価結果の内容を分析した結果、ケアマネジャーとの連携を密にする事と一早い情報の入手から即対応できる態勢作り、心のこもったサービスの提供、時間の管理を再度検討し更によりよいサービス提供を考えていく。
128	ホームヘルパーサービスかざぐるま	訪問介護サービスの提供で最も重要と思われる項目において、事業者と利用者との意識の差が多く見られた。今後の課題として、1.ヘルパーの人間性教育の徹底、2.契約やサービス内容のわかりやすい説明と、随時即対応にて不満点不明点を解消していける体制作り、3.すべてにおいて今以上に誠意と謙虚な姿勢をもって、「ヘルパー」としての役割や安心感、信頼感をつかんでいくこと。の3点を改善策として実行いたします。
129	丸八訪問介護事業所	今回の評価では、ヘルパーのサービスについては利用者には、ほぼ満足していただいているのではないかと感じられましたが、まだまだ利用者さんに対しての、細かい配慮が不十分だという事がわかりました。サービス提供責任者の定期的な訪問により、サービスの向上、更には改善、評価というかわりの中で、利用者さんに安心と信頼を得る事に最善を尽くしたいと思います。
130	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価においてユーザー評価が自己評価より低かった、サービスについての不満や苦情のお申し出への対応につきましては、サービス提供責任者を始めとした職員が一丸となって心がけるよう、事業所内研修等も実施し、より迅速かつ臨機応変に対応するよう、一層の努力をしてまいります。また、定期的なご利用者様へのモニタリングにも力を注ぎ、ご利用者様が安心して在宅で生活ができるよう尽力していく次第です。

<訪問介護>

**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
131	緑区介護保険事業所	ご利用者様から、契約書や重要事項説明書についての説明がわかりにくいというご指摘をいただきました。今後は出来るだけわかりやすく説明していくよう心がけていきます。また、ご利用者様がヘルパーの人柄の良さや安心感、信頼感を重要視していることを再認識しました。今後もそうした要望に応えていけるよう、丁寧な対応を心がけていきます。
132	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ましたが、特に、ヘルパーの介護の知識や食事、掃除、洗濯といったサービスの内容について全体平均より高い評価をいただいております。また、ご利用者様は、「ヘルパーの言葉遣い、服装、態度がよく教育されて気持ちよいこと。」を重視しておられることが分かりましたので、これから実施する社内研修の機会などを通じて、当会ヘルパーのマナー向上に努めて参りたいと思います。
133	南区介護保険事業所	個人情報の開示についてご利用者様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了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、これらについ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考えます。
134	めいきん生協在宅福祉センター	ヘルパーの基本業務である掃除や洗濯などの生活援助及び介護知識や技術について、厳しい評価をいただきました。この結果を真摯に受けとめ、ヘルパーの教育・研修を系統的にすすめるとともに、サービスの質の向上を最優先課題として具体的な改善を図ります。また、サービス提供責任者が、ご利用者様の状況をしっかり把握し、緊急な依頼にも対応できるように事業所内の日常連絡をしっかりと行っていきます。守秘義務の点については、改めて徹底していきます。
135	めいきん生協在宅福祉センター・南部ヘルパーステーション	評価結果を受け、以下の点を特に改善します。1. サービス提供責任者の定期的なユーザー訪問について再度強化を図る。2. ケアマネジャーとの連携はしっかり行ってきたつもりですが更に徹底する。3. 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。
136	名東区介護保険事業所	訪問介護計画や契約書、重要事項説明書等のご利用者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。急なサービスの変更やご利用者からのご希望、苦情についても迅速かつ適切な対応をするために事業所として取り組んでまいります。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、事業所内外の連絡体制の整備を進めご利用者様に選択され、満足していただける事業所を目指します。

<訪問介護>

**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	名南ヘルパー ステーション きずな	問2・3については、利用者様から連絡を受けた際に早急に責任者へ連絡が入る様なルートを再検討し利用者様へ対応している様にします。対応している担当者への教育も必要だと考えます。問6については、利用者様がもっと要望を出しやすい雰囲気を作っている様にします。問7・12・13・14については、スタッフ全員に再教育をしていくと同時にサービス提供責任者のモニタリングも今まで以上に行って行きます。問18については、サービス会議への積極的な参加、連絡調整を定期的に行い連携をとっていきます。
138	名北ヘルパー ステーション	御利用者が安心、信頼して身の回りを、おまかせして頂けるよう、ヘルパーの介護知識、技術の向上を、教育していきたいと思っております。言葉遣い、態度等も、御利用者が不快感をもたれないよう、毎日活動に入る時には、初心に戻り、ケアに努めるよう、教育してまいります。
139	守山区介護保 険事業所	契約書や重要事項説明書の説明については、職員自身が内容について更に理解を深め、ご利用者様に少しでも分かりやすく説明できるよう努力いたします。個人情報の使用の同意については、書面での同意を頂く時に充分ご理解いただいた上で署名・捺印をいただくようにいたします。
140	やさしい手名 古屋北訪問介 護事業所	今回のサービス事業者自己評価、ユーザー評価は昨年実施したものよりもユーザーからは高い評価を頂いた。しかし、介護計画やサービス内容・個人情報を同意なしで話さないという内容のアカウントビリティーに弱いことが明らかになったことから、今後は事業所(サービス提供責任者)から利用者への説明と同意を必ず行うことに重点をおき、事業を展開していく。また、利用者のヘルパーに対する期待度がやはり高いので、ヘルパーの研修体制の確立を目指し、より質の高いサービスを提供していく。
141	有限会社 介 護ふじ	今後もよりいっそう利用者様に満足していただけるケアを目指し、報告・連絡・相談を強化し、初心を忘れずケアをさせて頂けるように努力を惜しまず行っていきたいと思います。
142	有限会社介護 グループひま わり	当社が訪問介護サービスにおいて最も大切であると考えている、ヘルパーの介護技術や人柄に対するユーザー評価が良かったこと、また、当社の訪問介護サービスを受けられて生活がしやすくなった方が多くいらしたことを嬉しく思います。ユーザー評価から導き出された問題点として、契約書や守秘義務などの説明不足があげられ、今後これら説明の徹底が課題であると考えます。全体として、他事業者の平均より点数の低い項目が一つもなかったこと、ユーザー評価が自己評価よりも7.6点高かったことを自信にしていきたいです。
143	有限会社レ イビー	サービスの内容・質・量など現在の段階をよしとせず日常のミーティング、利用者さんとの面談、実習、各種講習会参加、資格取得、今後必要と思われる大学等の単位取得を行い、サービス改善に努めます。

<訪問介護>

**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
144	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	今後もカンファレンスを定期的に行い、サービス提供責任者による、月に一度のモニタリングも継続し、より利用者のニーズに近づくよう努力して行きたいと思う。介護計画書の作成は順次行っているが、まだ利用者への説明は不十分だと思われるので、行なっていきたいと思う。
145	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	定期的に利用者のカンファレンスを開き、提供しているサービスが適切であるか、利用者が今何を望んでいるかを確認しあう。その結果、サービス内容及びサービスの方向性に変化があれば、そのことをわかりやすく説明し介護計画書で提示する。ヘルパーの技量を磨くために、介護からの情報のみならず、利用者の援助にとって必要と思われる情報を提案する。又、ヘルパー自身も常に「自己研鑽」することを促す。
146	ユニライフ訪問介護事業所	お客様方の現状把握をより一層努めさせて頂き、ご本人様はもちろんのこと、ご家族様にもご安心いただけるよう、情報交換を確実にこなしてまいります。「心からの笑顔と会話」を大切にしております。



<訪問介護>

**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	担当しているヘルパー同士の連絡が取れていないと感じる。
2	個人情報の件、ヘルパー実習生には特に教育していると思いますが、特に心配しています。
3	私共老人2名だけの家庭をお助けいただき毎日を明るく送らせてもらいまして、うれしい日々です。時には暗い気持ちになり泣くこともあります。若いヘルパーさんのやさしさと元気を少し分けてもらい自分を励ましながら生きてゆきたいと思っております。今のヘルパーさんで十分に満足しうれしいと思っております。今後も私共頼りにするのはヘルパーさんです、よろしくお願ひします。
4	温かさの中に常に適当な距離を置いて、テキパキと仕事をしていただける姿勢に感心しております。料理、掃除、洗濯等の家事一般の仕事の手際が素晴らしいと思います。突発的な事態にも良心的に対応していただきました。来られる方の人柄がみなさんすばらしく、来られることを母は楽しみにしております。
5	私は現在まだ一人で日常生活がどうやらできますのでヘルパーさんにすべてしていただくなくても生活して行けます。ただ膝が悪いので重い物を持ったり動かすことができないので困ったことは助けてほしい。今来て下さっているヘルパーさんを私は気に入っています。色々とお話をすることで私も明るい気分になれます。今の私の身体の状態が長くつづくよう願っています。
6	私の家に来ていただいているヘルパーさんはとても親切でよく働き上手にお料理を作ってくださいます。また特に栄養面についてもカロリーを出して、一日の必要な栄養とカロリーを計算してお料理を作ってくださいます。本当にすばらしい方です。私は毎日毎日がとても楽しく生活させていただいてます。ヘルパーさんは明るくて明朗な方です。天気の良い時は日光にふとんを干したり、洗濯物も自然乾燥が身体に良いのでとて、とても良くやってくださいますので私は本当に幸せ者です。
7	弟がお世話になっています。お二人に週1回来ていただいております、とても人柄の良い方できちんとノートに詳しくいろいろなことを書いて下さり、私がお返事を記入しているスタイルで一年以上お世話になっています。事業所に電話してもとても親切に対応して下さり希望も聞き入れ連休などで月曜日に変更になるときなど、かなり前から変更のお願いをして下さり、こちらが恐縮しております。居宅介護支援事業所の方ともよく連絡をとって下さりこんなに親切にしてくださいありがとうございます。私も週1回ぐらいのわりで(弟は1人暮らし)を訪ねて少しでもヘルパーさんに協力させてもらえるようにしています。ありがとうございます。
8	年をとってわがままになっているので、甘やかさずに自分でできることはやらせるようにしてほしい。現在のサービス内容が適切かどうかをよく検討してほしい。
9	食事をお願いしているのですが、料理を作ったことのないヘルパーが来たり、材料が一品不足しているだけで作れないというヘルパーがいたり大変不都合を感じています。料理2品汁物1品をお願いしているのに1品のみしか作っていただけない時もあり、内容も適当に考えて作ってくださいと言っているにもかかわらず、本人に聞いたなら何も言わないので作らなかったとのこと。満足な食事にはほど遠い状況です。基本的な料理で充分なのにそれすら作っていただけません。
10	適切で迅速な対応をしていただけるため家族が安心して外出できます。また、本人とのコミュニケーションを充分取っていただいているため、あまり孤独感を感じることなく生活しているようです。

**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	
11	入浴介助と見守りをお願いしていますが、どのヘルパーさんも人柄が良く母(本人)も介護者の私も満足しています。スケジュールの管理も適切でトラブルも全くありません。今後、休日、夜間、長時間の介護、食事のサービス等もお願いしたいのですが、ヘルパーさん不足のニュースを聞くと今までどおり質の良いサービスを提供していただけるか心配しています。
12	意見、感想としてはヘルパーさんの教育も行き届いていてこのまま同じ人に来ていただきたいと思う。これから私達の体は弱る一方なので、頼りになる人をどんどんと教育してサービスにつとめてほしいと思います。
13	訪問介護はヘルパーと家族の連携プレーにより、より充実した形になるのだらうと思われます。双方の信頼により、本人に少しでも自立や孤独感から開放される精神的安堵を与えることができれば、福祉の原点に立てるのではないのでしょうか？ 私たちもこの制度を利用し始めて9か月になるうとしていますが、制度そのものも未だ4年とのことで実践も恐らく未だ試行錯誤の事柄もあることと思ひます。利用者の生活も様々で、要望も多様で、それらに成えることはなかなか大変でしょう。より多くの事例や経験、失敗例も含めできるだけヘルパーさん達の情報交換の機会を持てるような事業所の運営をお願いしたいと、家族の目から見た感想です。現状把握は現場からだと思ひます。この制度に関わる全ての人々が誇りを持って働いて下さることが、私たち利用者の幸福にもつながると感謝しつつ、痛感しています。
14	私の家では男性のヘルパーさんに入っていますが余計な話はしないし患者の気持ちになって介助して下さいます。たまには私の不満も聞いていただきストレスの解消にもなっています。週に1回ですが時間も遅れることなくがんばって下さっています。本当にありがたく感謝の気持ち一杯です。
15	日曜日利用にもかかわらず、動けない私の手足となり要望を全て満たしていただき、本当にうれしくありがたく思っております。ヘルパーさんと私が同年代でもあり、お話が共通することも多く、次回訪問下さるのが楽しみでもあります。いつもご苦労様です。そしてありがとうございます。
16	現在サービスを受けていて最近元気にもなり非常に感謝しております。今後とも是非よろしくお願ひしたいと思ひます。本当にありがとうございます。
17	家族の人が普段いないので、本人とヘルパーさんが仲良くして下さい、仕事がよくいきどいっていると思ひますが、曜日が違つとヘルパーさんが一日だけちがつていて、その時のヘルパーさんは言葉の遣い方になっていないし、人柄もあまりよくないので、本当は来てほしくありません。
18	ヘルパーさんには心から感謝しています。3人の方が交替で来て下さっていますが、皆心優しい良い方ばかりです。突然の骨折でこれからは車椅子になるのかと思ひていましたが、皆さんに助けていただき歩けるようになりました。現在は状態の良い時はコルセットをはずしています。家の中に手すりをつけていただきお風呂も自分で入れるようになりました。ひどい痛みは治まっていますが腰の鈍痛はずつと残つていますので転ばないように無理な姿勢をしない、同じ姿勢を長時間続けないう毎日注意しつつ、体と相談しながら過ごしています。歩ける恵みを感謝しつつ、ヘルパーさん方によって与えられた歩けるという賜物を大切に、夕映えの人生をゆつくりと歩んでゆきたいと願っています。

**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	
19	私の家のヘルパーさんは大変聡明な方で2時間の間に家事援助に買物付添いと大変手際良く仕事をこなして、仕事の合間にもたのしい会話をして下さり明るく楽しい方なので、週一回のこの日をいつも楽しみに待っております。この制度ができて喜んでおります。そしてヘルパーさんにいつも感謝感謝です。ありがとうございます。
20	ヘルパーさんの週1回の訪問を楽しみにして待っています。声を聞き笑顔に接すると痛みや、つらさが飛んで気分がよくなるような気がします。私も朗かになります。一日が楽しくなります。
21	毎週来ていただくがとても親切で気遣いも良く仕事も大変手早く、お買物に行く時も色々気がつかけて下さるので、とても嬉しく思っております。
22	ケアマネジャーさんからいただいた連絡ノートを紹介当初から日記のようにつけていますが、ヘルパーさんもその日の本人の様子やできごと等を書いていただいています。とても助かっています。毎日毎日が変わっていく中、介護者の見落とししたこと等、連絡ノートに記入してあると、その時すばやく対応できるので助けられることが多いです。ヘルパーさんの明るさ、元気さは本人以上に介護者の元気の源になっています。
23	ヘルパーさんによってずいぶん対応や理解の仕方が違い、大変親身になって接して下さる方とそうでない方がいる。ケアマネジャーさんが作成したサービス計画(時間ごとのもの)に基づいてやってはくださるが、本人の意思がはっきりしないとき、拒否するときには、十分なことがやれないのは仕方がないという感じになってしまう。大変よい方が多いのだが、全体的に評価が下がってしまったのはもう少し資質向上していただきたい一部の方のためである。
24	ヘルパーさんに来ていただくようになって母が良くおしゃべりをするようになったと思います。いろいろなことを親切にさせていただくので、家族の者もおまかせして外の用事があれば安心してできます。
25	信頼できるヘルパーさんと長くおつきあいしたい。自分の体調も顔を見ただけで読み取ってくれるような...事業所の都合でヘルパーをコロコロかえてほしくない。今は満足している。
26	週のうち半々の割合で2つの事業所を利用させていただいており、まわりの人間もとても助かっています。しかし、本人が体が不自由なのがいけないだけで頭がしっかりしており、2つの事業所の差を訴えることもあります。介護をしてもらう人間にとって一番はヘルパーさんの人柄、やさしさだと思います。大変なお仕事だと思いますが、不機嫌な顔では接してもらう方も気を遣います。できるだけ笑顔で接していただければ、なによりだと思っております。
27	ヘルパーさん達とコミュニケーションが取れて色々の方達と適当な会話もできて、私にとって大変に助けていただくことができ感謝しています。
28	ケアマネジャーとヘルパーとの十分な連携がとれていないと思います。ヘルパーは患者の身体のことをまったく知らずに見えますのでいつも本人が説明しなくてははいけないので困ります。ヘルパーさんがよく替わりますので本人の気にいった方はすぐよそに行かされますので、その都度説明しなくてはならないのでストレスがたまります。

<訪問介護>

**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	
29	ヘルパー業務はやはり人間がすることなので個人差は当然出てくるものだと思いますが、相手も人間です。まだまだ訪問する人によって格差がかなりあるように思われます。ヘルパーという仕事に「プライド」を持っている人なら、自分や自分の家族がされて嫌なこと、ぞんざいな仕事ぶり、そして「してもらって気持ちいいこと」を考えれば、少しでも個人差がなくなってくるだろうと思っています。時間内さえいればいいんだという気持ちや「要領、手際良く」は仕事を「はしよること」とは違うと思うこともままあります。
30	介護サービスが始まってから介護を受ける人の気持ちが身内による介護からヘルパーでもよいという風になってきたとこのことを新聞やテレビで見ますが私もそう思うようになりました。ヘルパーさんが明るくきれいに掃除して下さるのでみようみまねで少しずつ掃除する気になりました。楽しいと思うようになりました。来て下さる日を待つようになりました。
31	1．訪問時間が早くなったり遅くなる時は必ず電話で連絡してほしい。(大体守られているが、時々早くなったり遅くなったりする場合に連絡がない場合あり。) 2．介護方法やマナーの対応に個人差がある。 3．人情味に乏しい人がいる。
32	利用している事業所に不満なので、別の事業所を探しているのだが、なかなか空きがなく新しいところが見つからない。しかたなくがまんして現在の事業所を利用している状況である。
33	病気によって、食事療法(減塩)が必要なのに、いくら言っても分からないのかヘルパー個人の好みで勝手に料理の味付をする人が見えるので、もうすこし、病人や家族の言うことを聞いてほしいし、事業所の方でももう一度教育していただきたいです。
34	ヘルパーが朝寝坊をして朝のケアの時間が20分以上も遅れてから電話があり「これからそちらに行くともた遅くなるので、今朝のケアはなしにして下さい」ということがありました。待つ家族や本人にとっても1日のスタートが色々遅れてしまいます。こんなことは非常に困ります。ケアが済んで帰る時本人もさることながら、家族の者に声をかけて帰ってほしい。また、声をかける時は家族の者が奥の台所にいるのに玄関で大きな声で失礼します等と言われれば、ご近所に聞こえるのみです。場所を考えてほしいと思います。
35	ヘルパーさんに助けられて毎日主人の介護をしています。心の支えになって下さっています。妻の私の健康状態にも心を遣っていただき、要支援に認定されたので生活支援もしていただくことにしました。
36	現在お願いしているヘルパーは非常に真面目で良い人でまた仕事も熱心にやって下さるので感謝しています。以前夫のケースで頼んだ若いヘルパーの中に簡単な挨拶、自己紹介もきちんとできない人がいて驚きました。基本的なマナーは事業所でしつけてもらいたいと思います。また、病人に対する思いやりや心遣いも事前にしっかり教育を受けてもらいたいと思います。
37	ヘルパーさんの行き届いたサービスは感謝しています。特に精神的に助かっています。福祉は人だと思えます。ヘルパーさんが気持ちよく仕事ができるよう制度の充実を望みます。

**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	
38	いつも親切に身体について心配してくれ健康状態を常に把握してもらえて安心してあります。食事についてはよく吟味しておいしく献立してもらえ気持ちよく食事をすることができている。整理整頓について特に注意して実施されていて感じがよい。脚が不自由なことで手を引いて行動していただけることがうれしい。(医者へ行く時、特に考慮してもらえる。)仕事が終わって帰る時は、丁寧に挨拶をして礼儀が良いことに好感が持てる。
39	一概に全てのヘルパーさんが「良くない」とは思わないけれど、母のところに今まで来て下さったヘルパーさんはほとんどが首をかしげる人...のように思います。ヘルパーさんの活動の後に、母のところへ寄っても掃除をした様子もないし、ほこりもあるし、物の移動もないし、ここ数年お断りしようかとずっと思いながら過ごしています。ヘルパー教育の充実を図ってほしいですね。
40	私は1人暮らしなので、何かと生活上不自由を感じていましたが、ヘルパーさんが来てくれるようになってから、細かなことなどやってくれるので、室内が片付いています。部屋の掃除や風呂の洗浄などもやってくれるので助かっています。ヘルパーさんは真面目な方で、細かいところに気の付く方で喜んでいます。
41	ヘルパーさんに本人が話すことは、高齢のため、真実でないことも多々あります。当然のことですが、個人情報や本人が話した内容について、他の人に知らすことは絶対にないようにしてほしい。
42	家庭の事情により、当日キャンセルした場合の料金が高すぎると思います。ヘルパーさんが急によく替わり、そうすると時間変更もある。時間位は守っていただきたい。
43	家族だけで一日中おばあちゃんの世話をすることは精神的負担が大きいですが、他者が手伝ってくれることで気持ちがとても楽だ。
44	81歳の主人と78歳の病弱な主婦2人暮らしですので、週2度(3時間×2)のヘルプは大変有難いことです。娘は遠方にいるので、なかなか戻って来られず、訪問介護サービスの若い人が来て下さると身体も助かり心も明るくなり、娘が帰って来たようで幸せを感じます。感謝!!
45	訪問介護サービスについての質はヘルパーさんの質によるところが大きいと思います。幸い、当方がお願いしているヘルパーさんについては大変満足しており、やはりヘルパーさんの人柄の良さだと感じています。今後ヘルパーさんが増えていくことが予想されますが、利用者が選ぶことができる(リスト等があったりして)システムがあってもよいかと思います。
46	ヘルパーさんのお人柄がよく、お仕事も心がこもっていて、精神的支援の面でも大いに助けていただいています。今後、病状の進行によって、食事サービスをお願いすることになると思いますが、よろしく願いいたします。独居でなんとか生活できるのは、援助していただいているためだと感謝しております。
47	月～木の午前中、火、金の午後をお願いしていますが、ノートや電話などで本人のその日の状態やその他いろいろなことを連絡してくれてとても助かっています。欲を言えば、休日のサービスがあればもっと良いです。本人もとても気に入ってくれて、毎日同じ人ではありませんがみなさんとても良い方ばかりです。

**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	
48	良い方に来ていただき安心しております。不満苦情はまったくありません。連絡ノートを作っていますが、とてもくわしくその日の様子を書いていただいています。
49	今のところ安心して利用しております。ヘルパーさんの質の向上をこれからも望みます。ねたきりの老人を増やさず少しの手助けで元気に暮らせる手助けをお願いします。
50	良いヘルパーさんに恵まれて適正な介護生活を送っておりますが、時によりケアマネジャーとヘルパーの間に意思疎通や連携不十分なところが見受けられます。
51	ヘルパーさん3人と知り合いました。1人1人個性がありよく話して下さいました。以前は話し相手は電話くらいで若い人との会話がなかったのでヘルパーさんが来ていただける日は、晴れやかな気分になることができとても良くなりました。約一年ほど支援を受けています。
52	幸にも私の家に来ていただいている人は若くこちらが何もいわないでもてきぱきとやって下さるので喜んでおります。勿論自分勝手に決められない時は相談して下さいるので身体の不自由な私は大変喜んでおります。今後もよろしく同じ人をお願いできたらと思っております。
53	3か月近く自宅介護を試しましたが、初めはどうなるかと不安でした。しかしヘルパーの方々の手助けで、私が充分できない身体清拭等、安心しておまかせし助かりました。話しかけもしてもらい、初めは本人もとまどったりしておりましたが、最近は会話も楽しんでいるようです。
54	人の介護は大変なことだと思います。年をとるととてもわがままになるようで、ヘルパーさんによっては人それぞれですのでやり方も違うと思います。私共は少ない時間ですが、よくやっていただいていると思います。たまにきつい言葉を言われる時があるようですが、来ていただくだけで、大変感謝しております。
55	現在のヘルパーさんは長い間来ていただいており、気心もよく理解してくれますのでこれからも同じヘルパーさんが来てくれると良いと思っています。今のところ不満ありません。これからもお世話になりたいと思います。事業所も便利な所にありますので変な心配はありません。お世話になっている人達も私のように満足して暮らしてほしいと思います。