

# 居宅介護支援

< 居宅介護支援 >

[事業者属性]

〔記入者〕	管理者	134	54.5%
	ケアマネジャー	79	32.1%
	その他	33	13.4%
	未記入	0	0.0%
	合計	246	100.0%

〔参加率〕	実利用者数	21,514	32.3%
	参加利用者数	6,950	

〔区〕	千種	17	6.9%
	東	7	2.8%
	北	16	6.5%
	西	18	7.3%
	中村	20	8.1%
	中	15	6.1%
	昭和	14	5.7%
	瑞穂	14	5.7%
	熱田	11	4.5%
	中川	24	9.8%
	港	10	4.1%
	南	18	7.3%
	守山	10	4.1%
	緑	23	9.3%
	名東	18	7.3%
	天白	11	4.5%
	合計	246	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

〔性別〕	男性	1,796	32.5%
	女性	3,646	66.0%
	未記入	81	1.5%
	無効	2	0.0%
	合計	5,525	100.0%

〔年齢〕	40歳～64歳	318	5.8%
	65歳～74歳	945	17.1%
	75歳～79歳	1,021	18.5%
	80歳～84歳	1,230	22.3%
	85歳～94歳	1,758	31.8%
	95歳以上	224	4.1%
	未記入	26	0.5%
	無効	3	0.1%
	合計	5,525	100.0%

〔区〕	千種	400	7.2%
	東	154	2.8%
	北	398	7.2%
	西	320	5.8%
	中村	508	9.2%
	中	233	4.2%
	昭和	360	6.5%
	瑞穂	361	6.5%
	熱田	178	3.2%
	中川	548	9.9%
	港	269	4.9%
	南	428	7.7%
	守山	266	4.8%
	緑	423	7.7%
	名東	340	6.2%
	天白	243	4.4%
	その他	74	1.3%
未記入	20	0.4%	
無効	2	0.0%	
合計	5,525	100.0%	

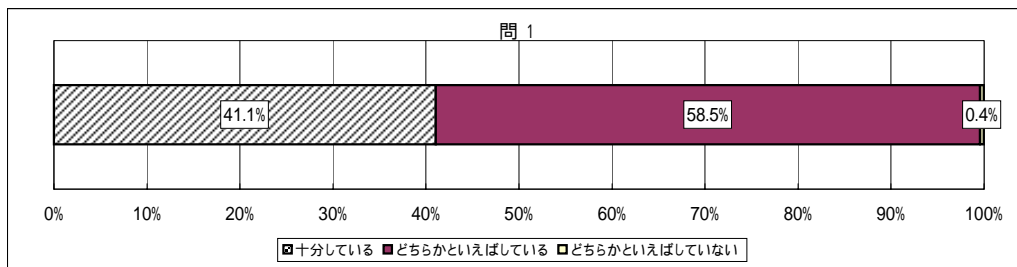
〔要介護度〕	要介護1	1,961	35.5%
	要介護2	1,512	27.4%
	要介護3	916	16.6%
	要介護4	579	10.5%
	要介護5	386	7.0%
	未記入	165	3.0%
	無効	6	0.1%
	合計	5,525	100.0%

〔記入者〕	本人	1,684	30.5%
	同居家族	3,124	56.5%
	別居家族	526	9.5%
	その他	92	1.7%
	未記入	87	1.6%
	無効	12	0.2%
	合計	5,525	100.0%

< 居宅介護支援 >

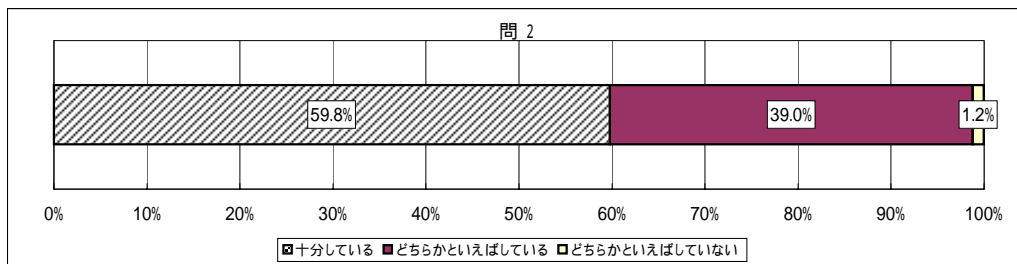
[事業者自己評価]

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。  
(2.4点)



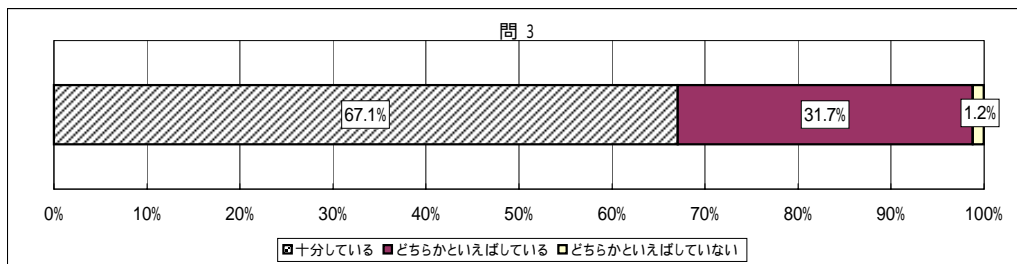
有効回答数  
246

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できることを説明していますか。  
(2.6点)



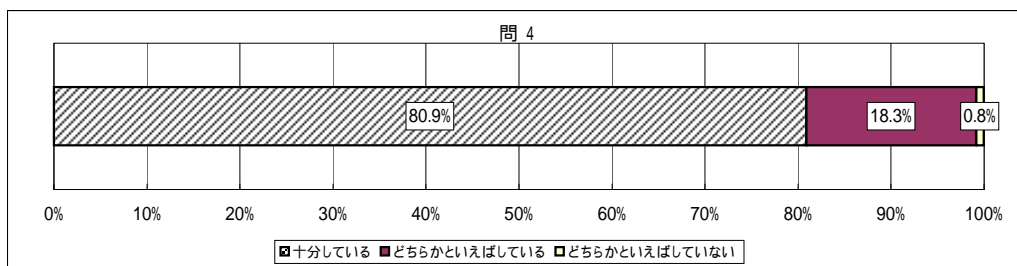
有効回答数  
246

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、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明していますか。(2.7点)



有効回答数  
246

問4 利用者や家族のここと（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)



有効回答数  
246

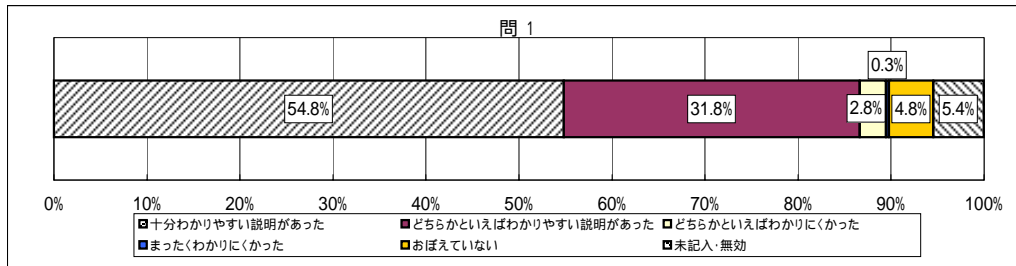
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 居宅介護支援 >

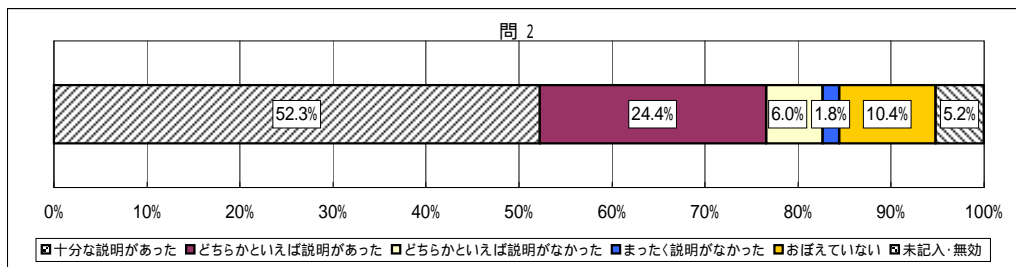
[ユーザー(利用者)評価]

問1 居宅介護支援サービス(1)を利用する際に契約書や重要事項説明書(2)について、わかりやすい説明がありましたか。(2.6点)



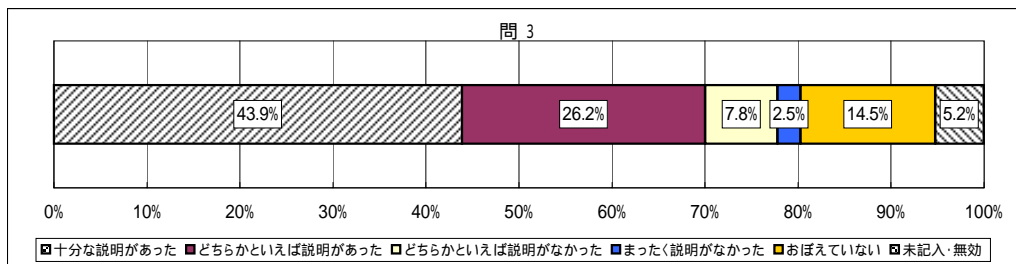
有効回答数  
5224

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。(2.5点)



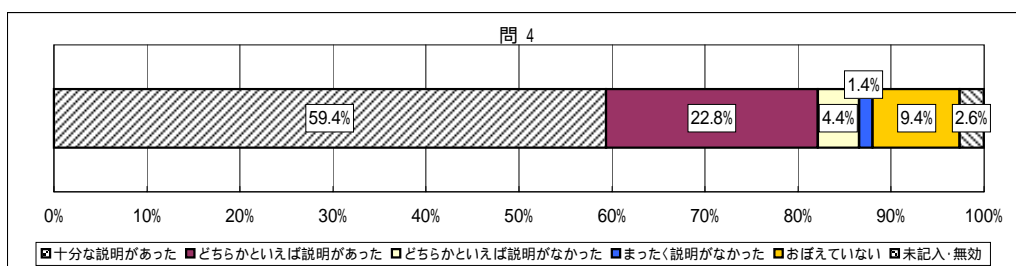
有効回答数  
5238

問3 苦情を受け付ける窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.4点)



有効回答数  
5236

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。(2.6点)



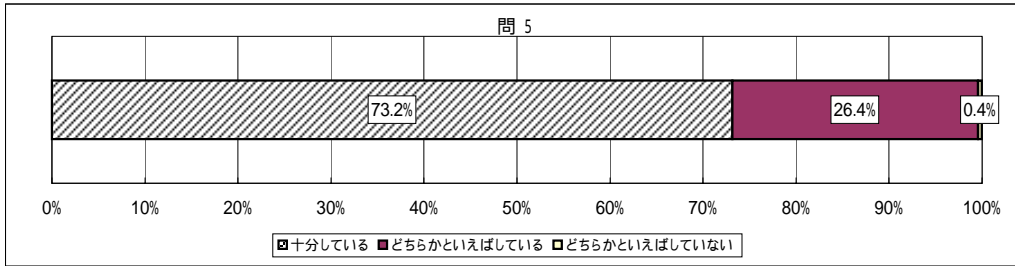
有効回答数  
5381

\* ( . 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、小数第2位にて四捨五入。

< 居宅介護支援 >

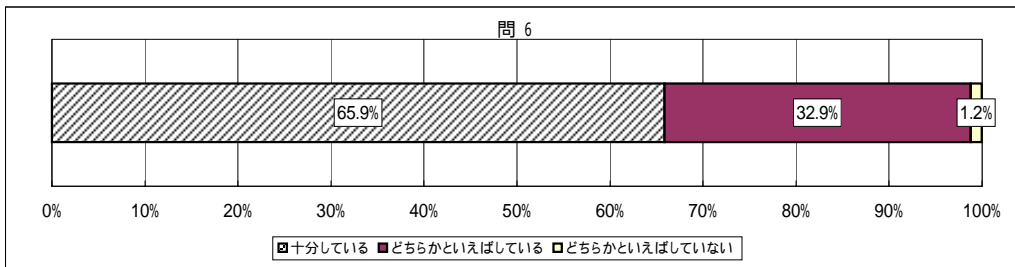
[ 事業者自己評価 ]

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



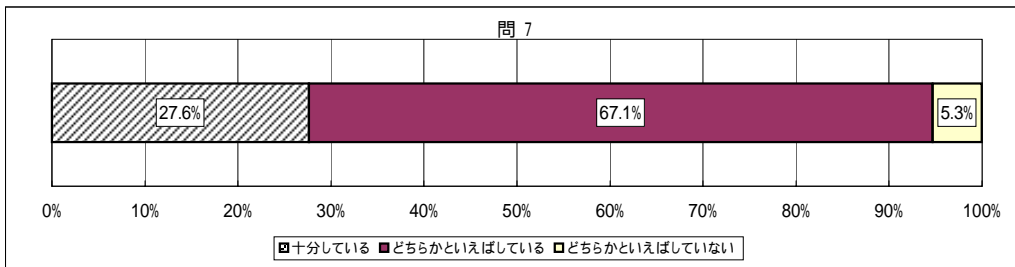
有効回答数  
246

問6 介護保険サービスはど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)



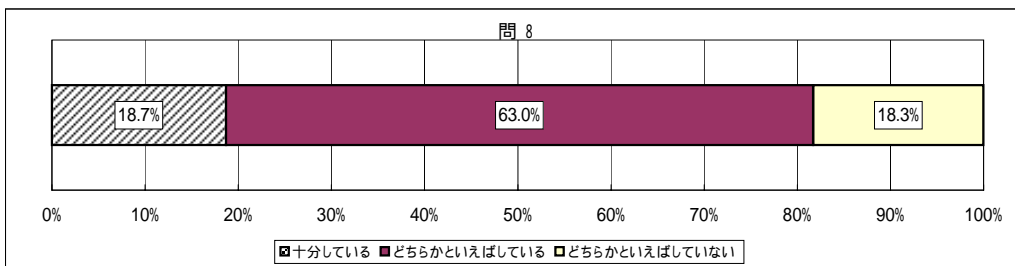
有効回答数  
246

問7 介護サービス事業者を選ぶ際に役立つ情報の提供をしていますか。  
(2.2点)



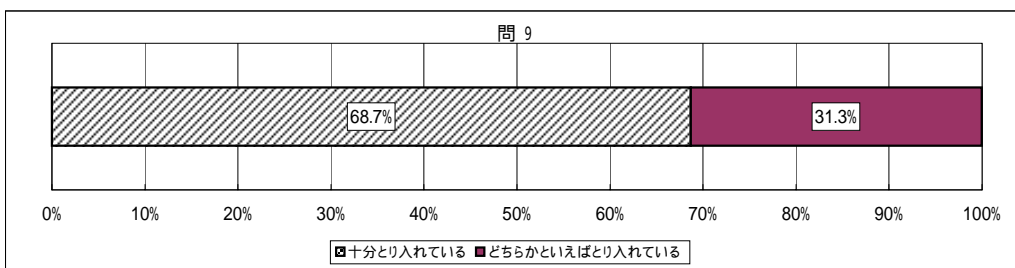
有効回答数  
246

問8 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。  
(2.0点)



有効回答数  
246

問9 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。  
(2.7点)

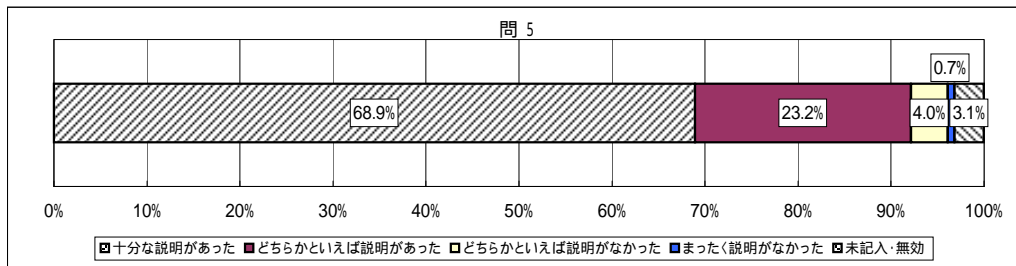


有効回答数  
246

< 居宅介護支援 >

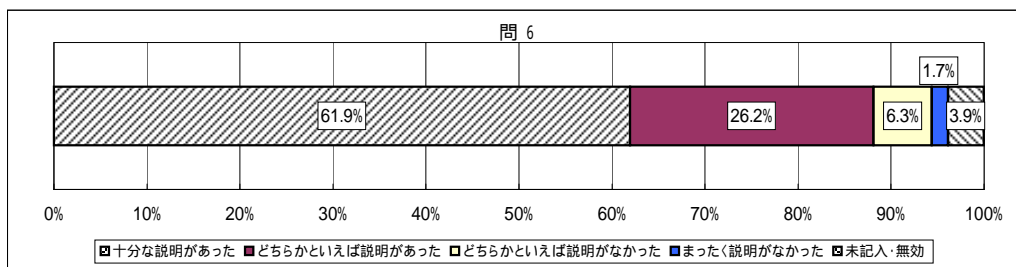
[ユーザー(利用者)評価]

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、説明がありますか。(2.7点)



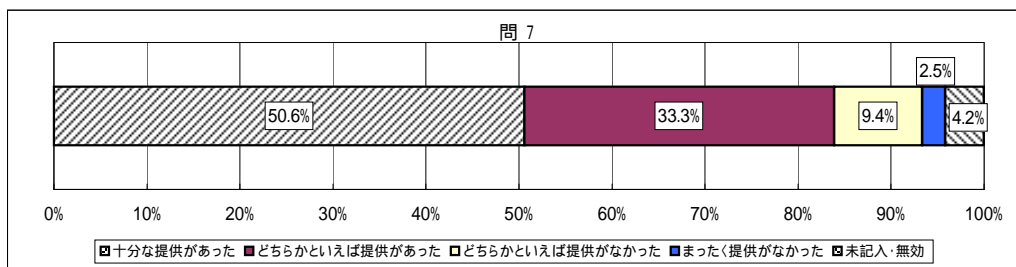
有効回答数  
5351

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すか。(2.5点)



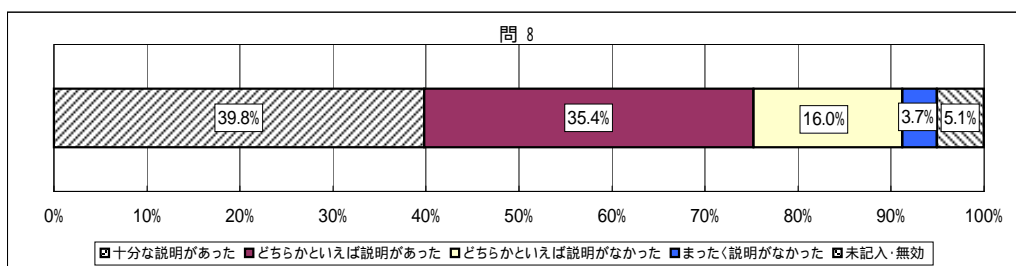
有効回答数  
5312

問7 ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか。(2.4点)



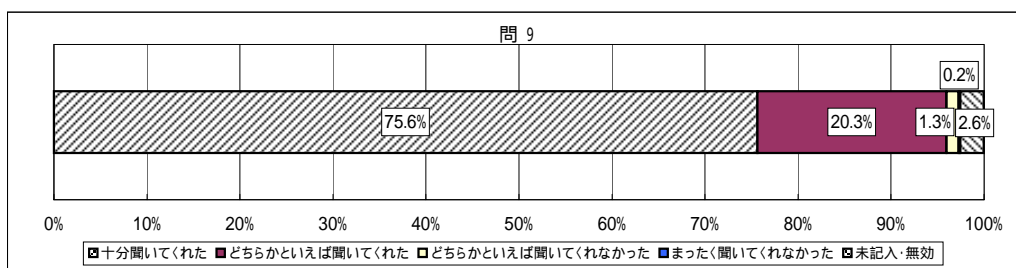
有効回答数  
5294

問8 介護保険の対象にならないサービス(3)についても説明がありますか。(2.2点)



有効回答数  
5245

問9 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すか。(2.8点)

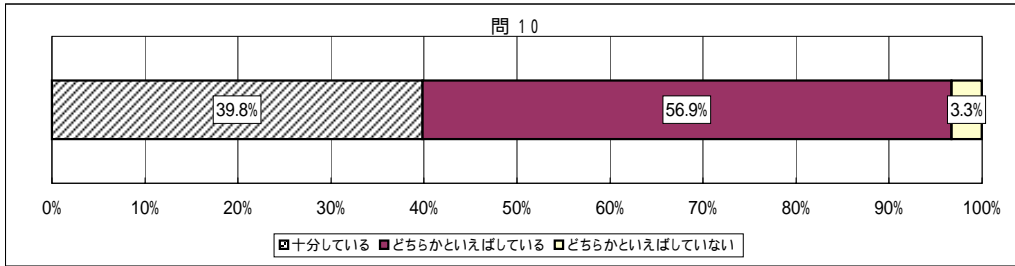


有効回答数  
5384

< 居宅介護支援 >

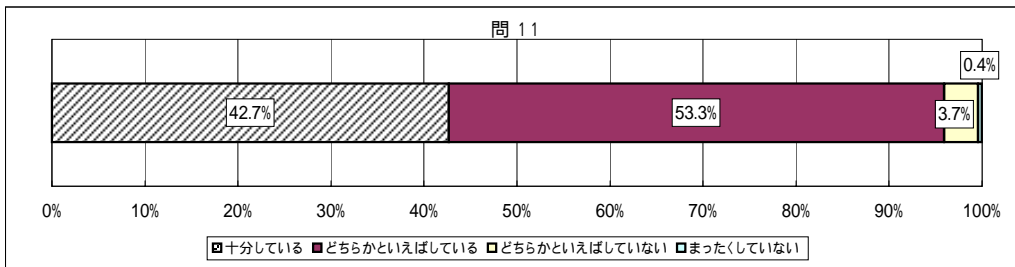
[ 事業者自己評価 ]

問10 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。(2.4点)



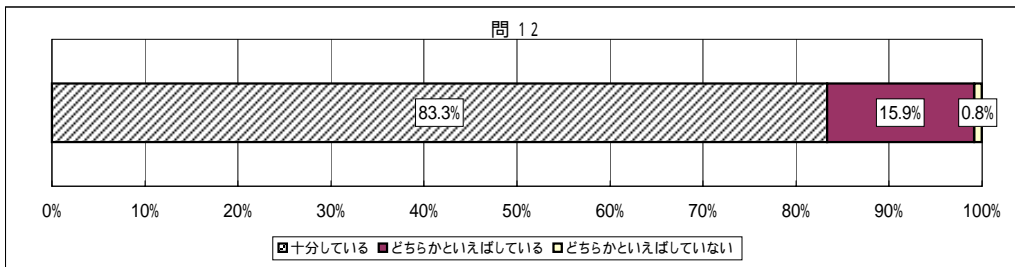
有効回答数  
246

問11 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。(2.4点)



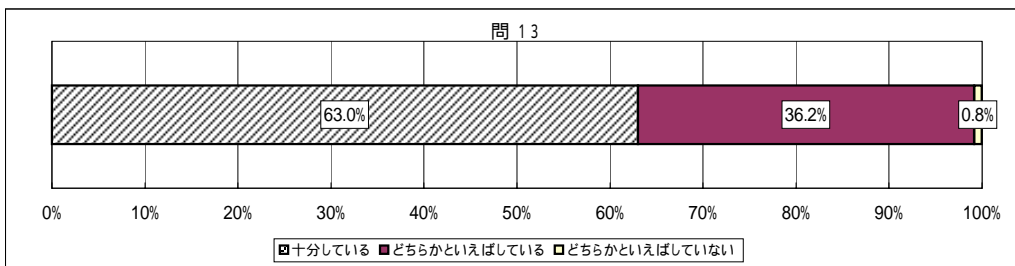
有効回答数  
246

問12 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。(2.8点)



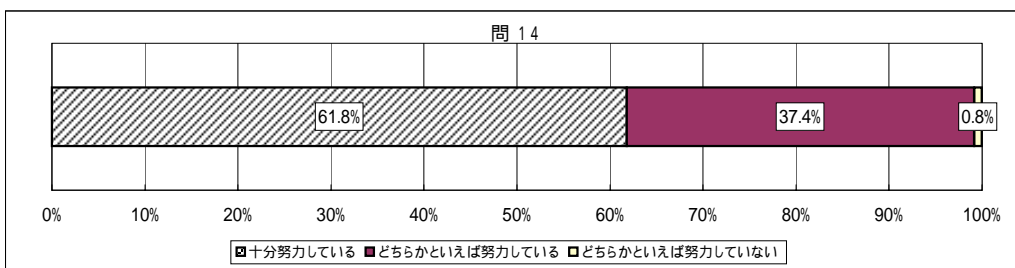
有効回答数  
246

問13 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。(2.6点)



有効回答数  
246

問14 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。(2.6点)

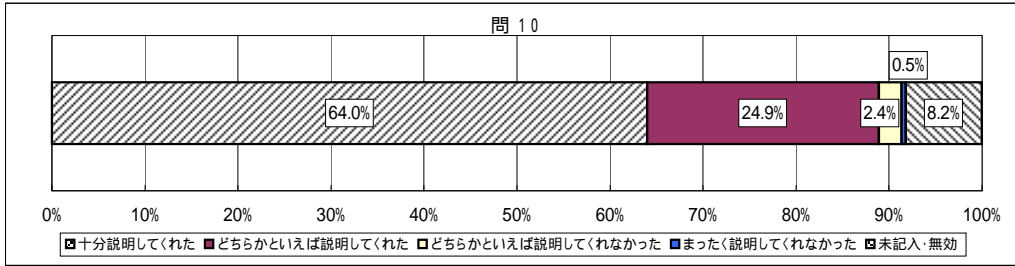


有効回答数  
246

< 居宅介護支援 >

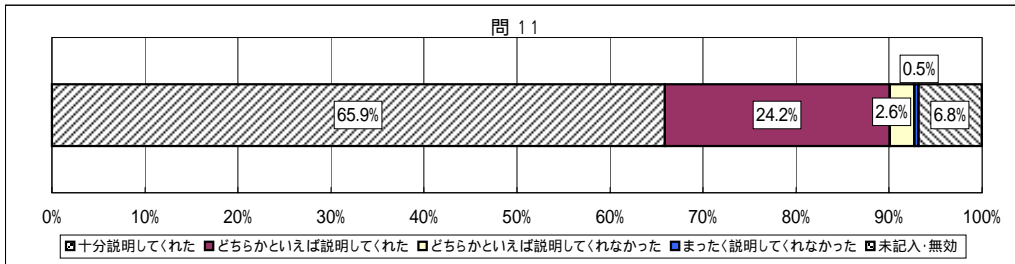
[ユーザー(利用者)評価]

問10 ケアマネジャーから居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画書(4)をもらう際に、その内容について説明をしてくれましたか。(2.7点)



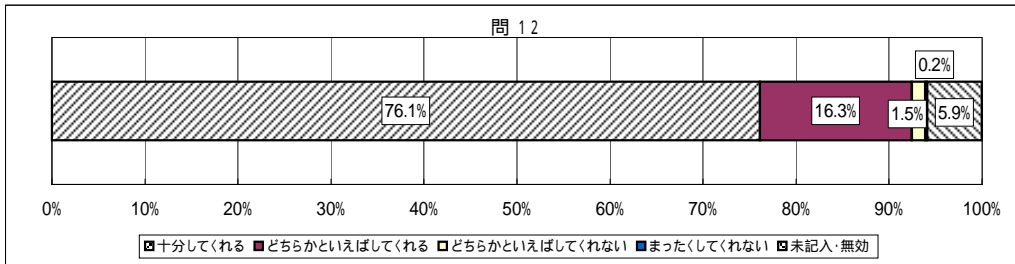
有効回答数  
5073

問11 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(5)をもらう際に、その内容について説明をしてくれましたか。(2.7点)



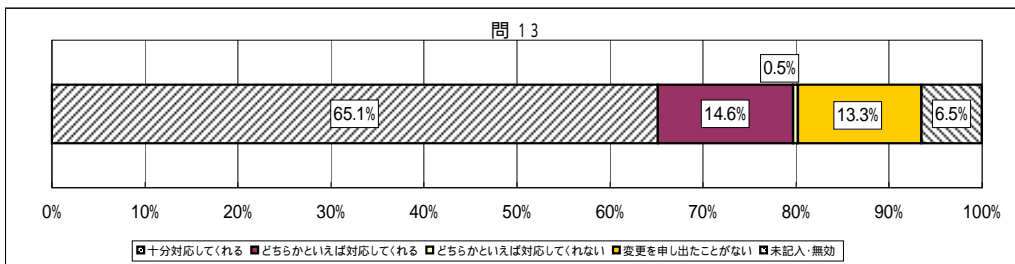
有効回答数  
5149

問12 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。(2.8点)



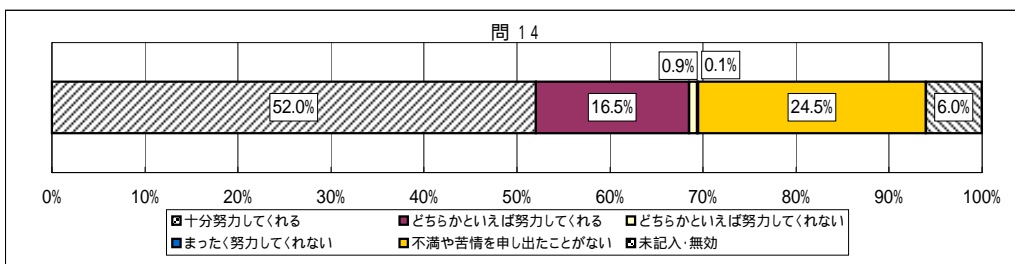
有効回答数  
5200

問13 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)



有効回答数  
5166

問14 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してくれますか。(2.7点)



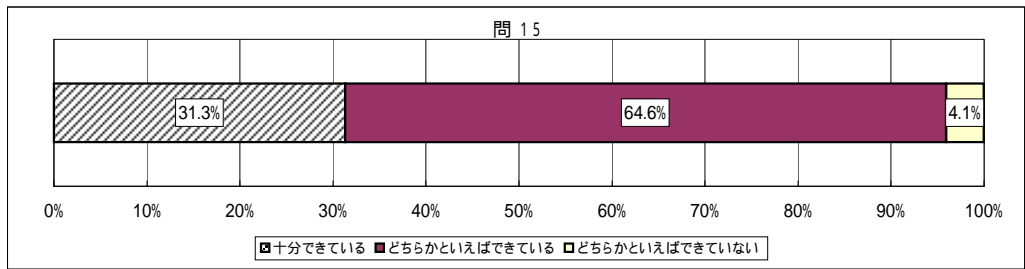
有効回答数  
5193



< 居宅介護支援 >

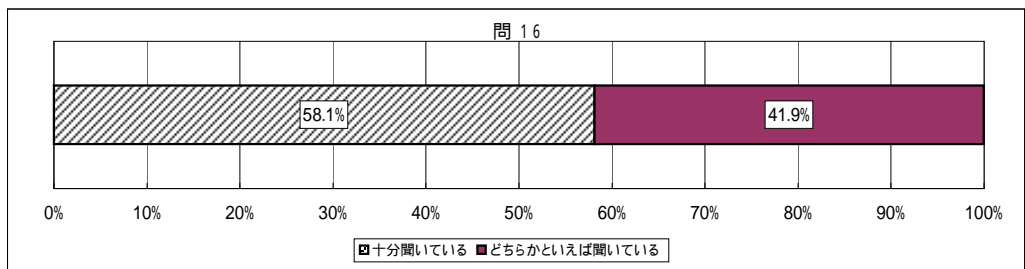
[ 事業者自己評価 ]

問15 言葉づかいや態度、身だしなみについてケアマネジャーの教育はできていますか。  
(2.3点)



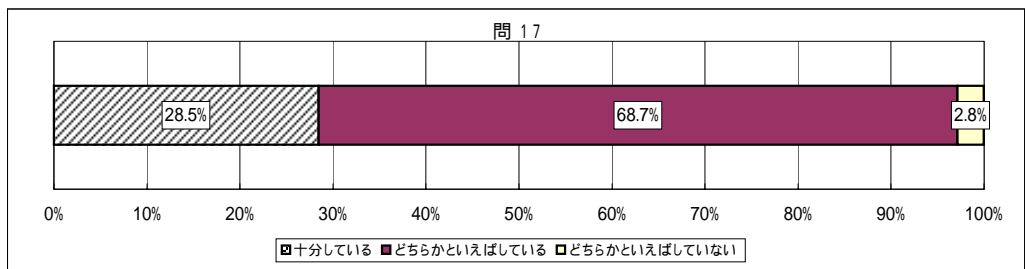
有効回答数  
246

問16 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。  
(2.6点)



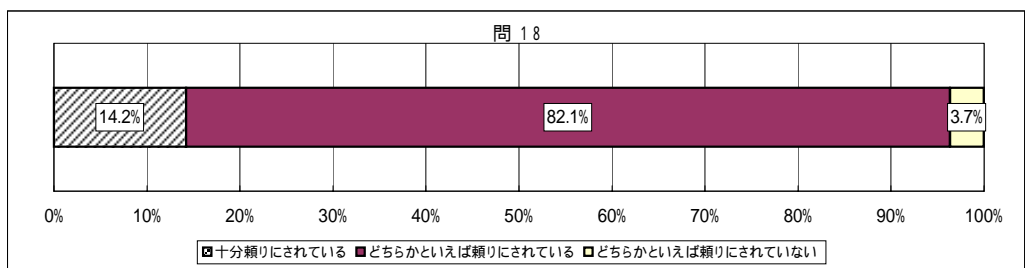
有効回答数  
246

問17 ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について適切な助言をしていますか。(2.3点)



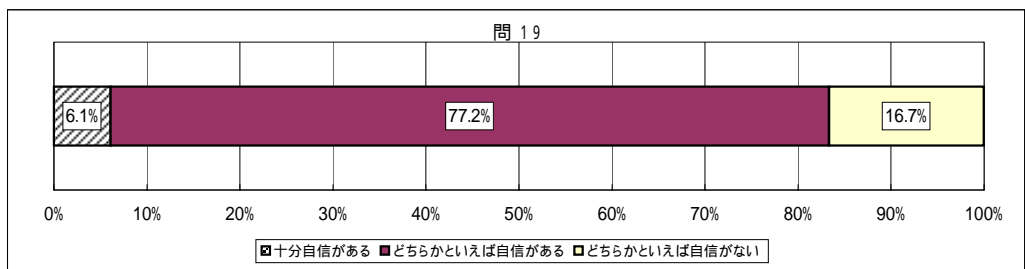
有効回答数  
246

問18 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)



有効回答数  
246

問19 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。  
(1.9点)

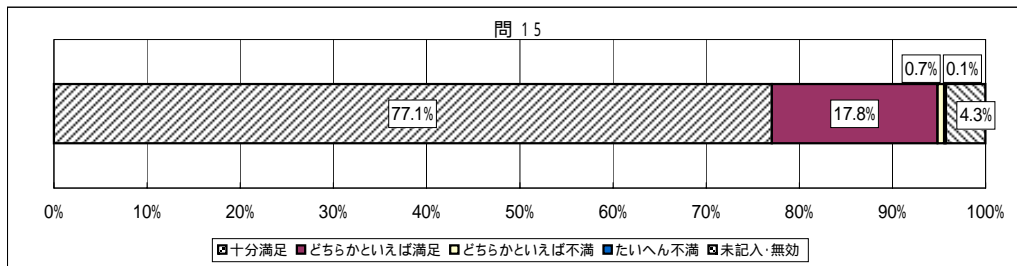


有効回答数  
246

< 居宅介護支援 >

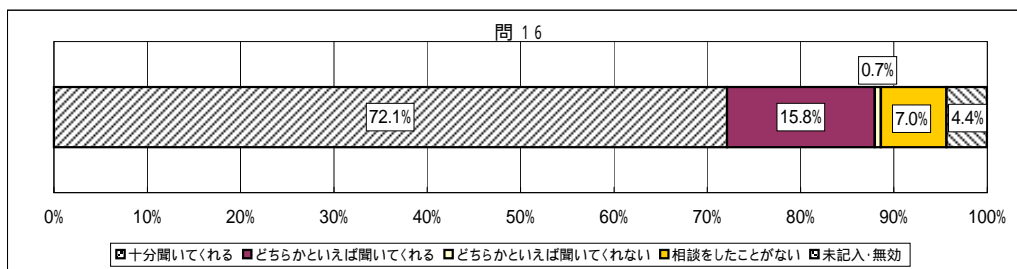
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。  
(2.8点)



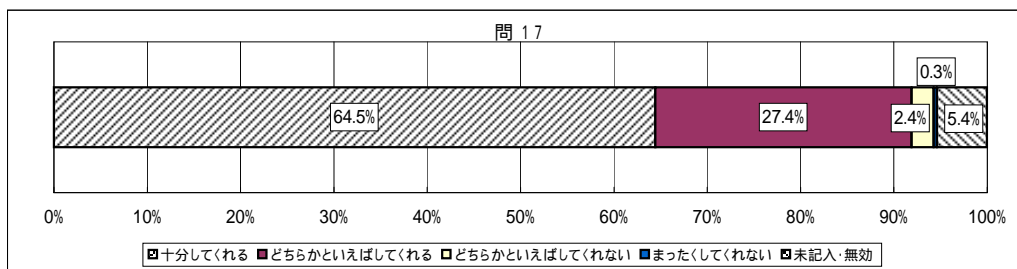
有効回答数  
5289

問16 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)



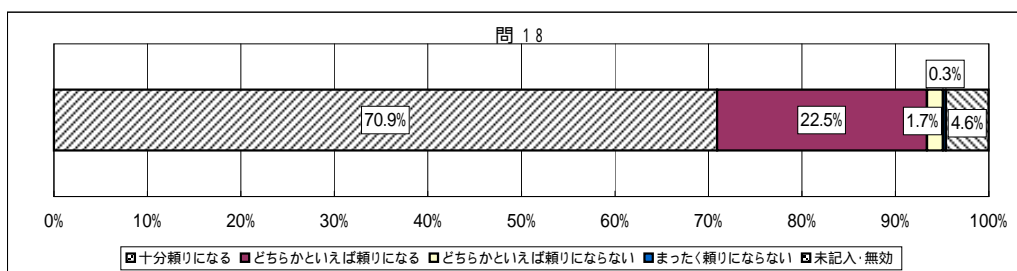
有効回答数  
5284

問17 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか。(2.6点)



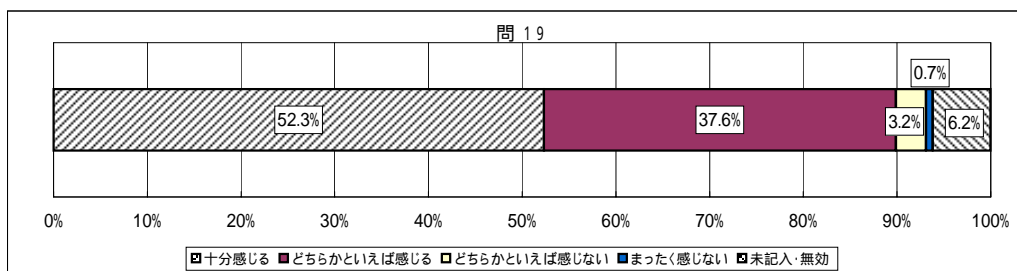
有効回答数  
5227

問18 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)



有効回答数  
5272

問19 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望される生活に近づいたとお感じですか。  
(2.5点)

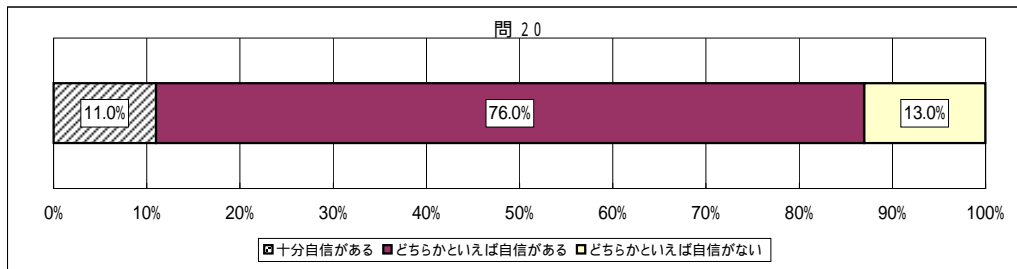


有効回答数  
5184

< 居宅介護支援 >

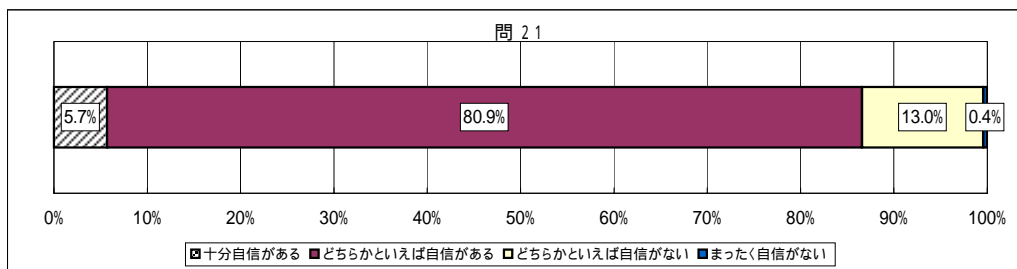
[ 事業者自己評価 ]

問20 ケアマネジャーが関わ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)



有効回答数  
246

問21 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。  
(1.9点)

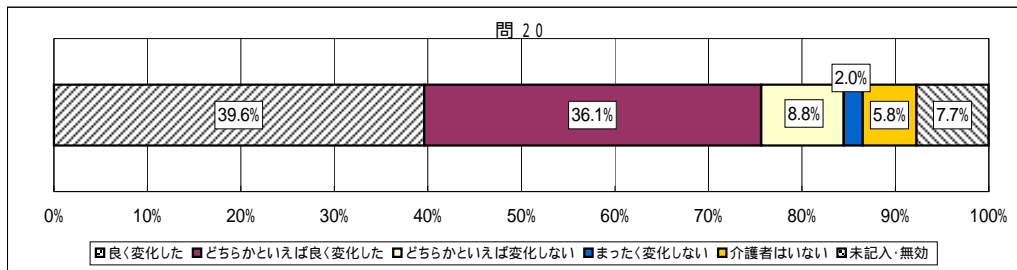


有効回答数  
246

< 居宅介護支援 >

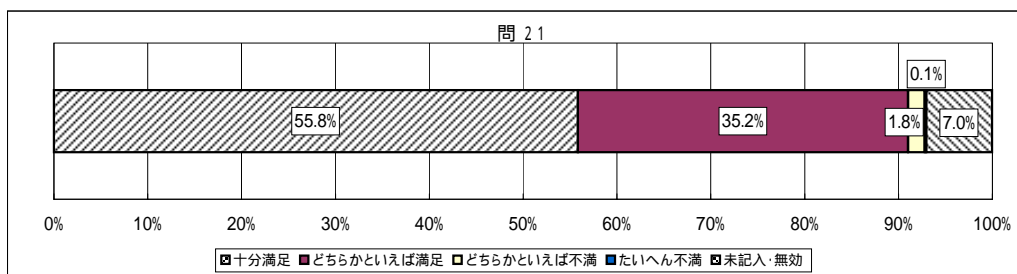
[ユーザー(利用者)評価]

問20 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。  
(2.3点)



有効回答数  
5097

問21 現在利用している居宅介護支援サービス( 1 )全般に満足していますか。  
(2.6点)



有効回答数  
5136

- 1 居宅介護支援サービスとは、ケアマネジャーが要介護者などの希望や状況に応じて、介護サービス計画を作成し、計画に基づいたサービスが利用できるように関係機関との連絡や調整を行うことです。
- 2 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
- 3 市の独自の福祉サービス、保健医療のサービス、地域のボランティア活動等
- 4 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)・・・生活上の課題とそれ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サービスなど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。
- 5 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 >

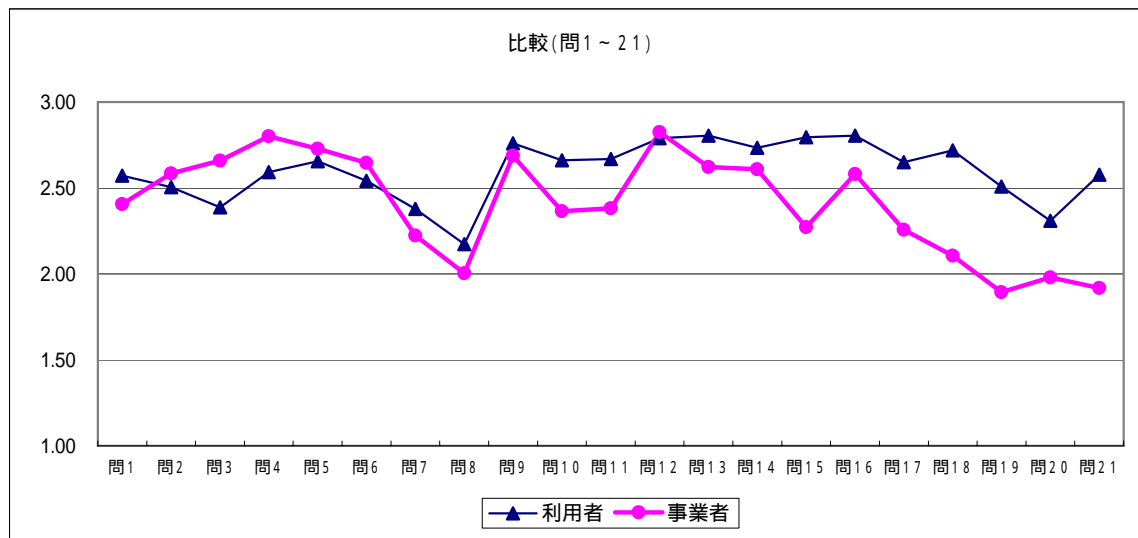
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:50.6点  
(1設問あたり平均点数:2.4点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問12】 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。(2.8点)
- 【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。(2.8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19】 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。(1.9点)
- 【問21】 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。(1.9点)
- 【問20】 ケアマネジャーが関わ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)

< 居宅介護支援 >

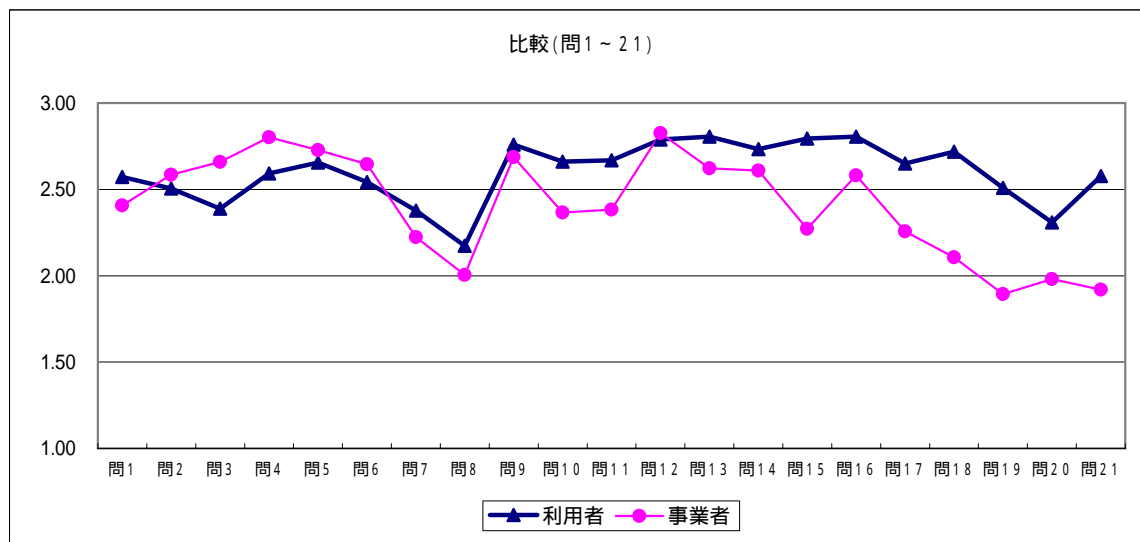
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:54.6点  
(1設問あたり平均点数:2.6点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問16】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)
- 【問13】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15】ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。(2.8点)

点数が低い項目

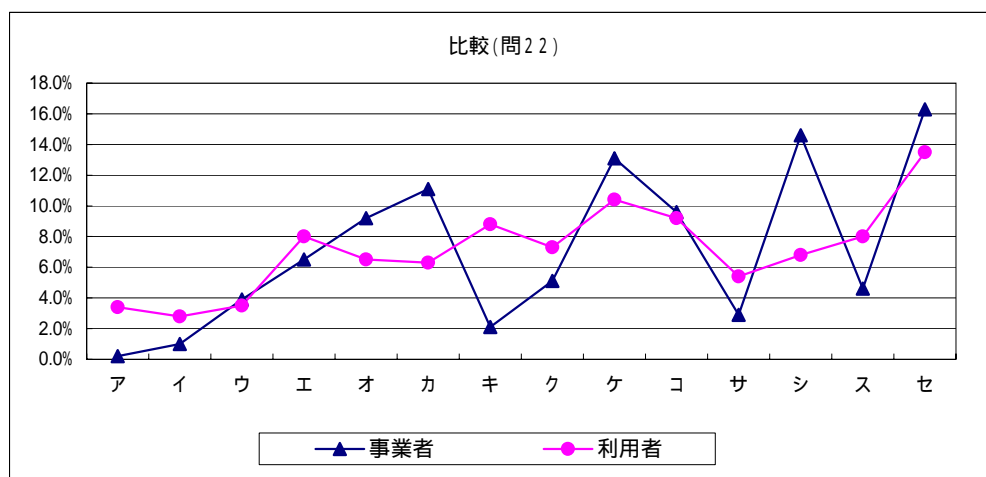
- 【問8】介護保険の対象にならないサービス(3)についても説明がありますか。(2.2点)
- 【問20】ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。(2.3点)
- 【問7】ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか。(2.4点)

< 居宅介護支援 >

問22 [事業者] 次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で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」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。優先順位の高いものに5つをつけてください。

事業者自己評価			評価項目	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
14	2	0.2%	ア 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。	848	3.4%	13
13	12	1.0%	イ 口コミで評判が良いといわれていること。	696	2.8%	14
10	48	3.9%	ウ 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。	868	3.5%	12
7	80	6.5%	エ 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。	1,990	8.0%	6
6	113	9.2%	オ 個人情報を絶対外にもらさないこと。	1,624	6.5%	9
	136	11.1%	カ 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。	1,556	6.3%	10
12	26	2.1%	キ いろいろな申請の代行をしてくれること。	2,191	8.8%	
8	63	5.1%	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。	1,819	7.3%	7
	161	13.1%	ケ 質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。	2,587	10.4%	
	118	9.6%	コ 急なサービス変更にすぐ対応してくれること。	2,281	9.2%	
11	36	2.9%	サ 言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1,339	5.4%	11
	179	14.6%	シ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1,702	6.8%	8
9	56	4.6%	ス いつでもすぐに連絡がつくこと。	1,991	8.0%	
	200	16.3%	セ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3,367	13.5%	
	1,230	100.0%	合 計	24,859	100.0%	



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	アイアイサービス中村公園ケアセンター	今回の評価結果で、介護保険の対象とはならないサービス説明の不十分さを問題点として感じます。在宅支援するに当たり、介護保険サービスが主流を占めていますが、それ以外の成年後見制度や権利擁護事業等のフォーマルケア、民生委員やボランティア等のインフォーマルケア、更に自分でできることは自分ですというセルフケア、こうした3つの視点から十分な説明を伴ったサービス提供を目指したいと考えます。また、地域の医療や福祉関係機関等との連携体制を整え、安心して生活できる支援を心掛けていきます。
2	アイウイッシュ指定居宅介護支援事業所	契約時や利用者宅訪問時に、利用者の状況に応じて、わかりやすく的確に説明できるように意識して行きたい。又、サービス担当者との連絡も密にし、利用者の望む生活に応じたプランを提供できる様に努めたい。その為にも利用者の状況を把握し適切な対応ができるよう、利用者やその家族の言葉、思いに耳を傾け、必要なサービス（フォーマル・インフォーマル合わせて）が提供できる様に情報収集にも努め支援していく。
3	あい居宅介護支援事業所	ご利用者様からの評価を真摯に受けとめ、サービスの改善に努めていきたいと思えます。
4	アイケアサポート居宅介護支援事業所	今年度もおおむね利用者様より良好な評価をいただき感謝しています。評価が平均値であったのが「契約書、重要事項説明書の説明がわかりやすい説明であったか」の設問が充分評価されなかったのが残念であり反省すべき点とし今後契約時には、どうしてもアセスメントとか、それに基づく今後のサービスの進め方に話がいくために重要事項説明を最後にもう一度説明し直すようにしていきたいと考えます。今後も利用者様とその家族様の気持ち立場になったサービスをすすめていきたいと考えています。
5	愛生苑居宅介護支援事業所	貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。当事業所は昨年12月に移転しましたが、皆様方に今まで同様スムーズにサービスが提供できるよう努力しているところでございます。お困りの事や、ご要望に今以上に迅速に対応できるように努力していきたいと思えます。またその方の状況にあったアドバイスができるよう研修を重ね、専門家としての質の向上をめざしていきたいと思っております。
6	愛生居宅介護支援事業所	今回、利用者様ご本人の評価が低かった個人情報の保護についての説明、ご家族様の評価が低かった介護保険の対象にならないサービスの説明につきまして、今まで以上に丁寧にわかりやすい説明を心がけていく所存です。また、今後も毎月の訪問には時間の余裕を持ち、じっくり話を聞き、皆様に愛され信頼される事業所になるよう努めます。自由記載欄ではあたたかいご意見・ご感想をいただき、ありがとうございます。感謝しこれからの励みに致します。
7	あいち介護センター	ご利用者様やご家族様の多くの方々より、頼れる存在との高いご評価をいただいているものの、サービスご利用当初での説明が、適切にお伝えできていない事を深く受け止め、今後は、より一層丁寧に解り易くご説明をさせていただく事によって、今まで以上に安心感・信頼感を持っていただけるようなサービスを心がけてまいります。
8	愛知さわやかケアセンター	契約時の説明への利用者様の理解がいただけていない点に関しては、契約から長い期間が経っていることも原因のひとつと考えられるので、再度、重要事項の説明とともに、定期的にわかりやすく説明し理解し納得していただけるよう努めてまいります。また、自社評価よりユーザー評価の方が高かった設問に関しては大変うれしく思うのと同時に、この評価に満足するにとどまらず、更に利用者様の希望される生活の実現を目指し努力していきたいと思っております。
9	アイリスケアセンターくさなぎ	自己評価・ユーザー評価を実施しあらためて、要援助者（利用者・家族）に対し「情報提供」「自己決定」「説明と同意」を要援助者の視点になって対応して行く。特に、相談など連絡対応が迅速に行ない、要援助者と十分なコミュニケーションを確保しご利用者が「望んでいる生活」の実現に向けて一緒に考え提案して行きたい。
10	アイリスケアセンター黒川	担当の変更により、ご利用者様またはご家族の皆様にご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。ケアマネージャーとして少しでもご利用者様ご家族の皆様のために、失礼のないよう適切な対応や態度をとるように指導して参りましたが、今後もこれまで以上に研修等を通し指導を徹底し、一人でも多くの方々に喜んで頂けるようにして参ります。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
11	アイリスケアセンター高畑	ユーザー様方より、概ね平均以上の評価を賜り感謝しております。この結果に満足する事なく、ご利用者様、ご家族様にご満足いただけるサービスが提供出来る様努力していきます。一部「不満」と評価していただいた部分に関しては、こちらの認識と差があった事を真摯に受け止め、相手の立場に立った解りやすい説明を心掛ける様徹底していきたいと思っております。
12	アイリスケアセンター名古屋東	ご本人やご家族の要望をしっかりと伺いして、真のニーズを見極め、その人らしい人生が送れるように、プランを作成し、ご提供できるよう努力して参りたいと思ます。
13	アイリスケアセンターひびの	今回の結果の中で、ご利用者様・ご家族の方との意識の差を埋められるよう努力していきたいと思ます。又、福祉・保健・医療等の各関係機関との連携を図り、ご利用者様の生活ニーズと社会資源を結びつけていき、「本人らしく生活していただく」ことのできるよう、誠心誠意支援させていただきます。
14	アイリスケアセンター桃山	介護保険対象サービス、対象外サービスを具体的に説明をし、その他の情報も合わせて提供しまして利用者・家族様の希望する生活に近づけるよう努力を致します。
15	アサヒサンクリーンケアプランセンター熱田	ユーザー評価を拝見し、御利用者様との考えの格差を再認識させていただきました。契約時における説明等基本的な箇所について、自社ではできていると思っておりますが御利用者様には伝わっておらず、又、設問19、20においても評価を下まわるなど反省をし、今後に活かさなければならぬ点がみられました。この評価を基にして御利用者様や御家族がより安心して生活を営んでいただける様日々努力をしていきたいと思っております。皆様御協力ありがとうございました。
16	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東	居宅介護支援では、チームアプローチがクローズアップされ、ケアプランの内容がいかにサービスとの共通認識をもち、本人もしくは家族の生活の質が少しでもよくなるように問題解決をしていくことが大切です。しかし、自分では、まだサービスとの一体とのチームアプローチでお客様が楽しくなったり、笑顔が増してきたという言葉を聞くことがあまりないので、強化していきたいと思っております。
17	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	私達が常々感じているより、お客様から高い評価を頂いた事はありがたく受け止めると共に、謙虚な姿勢で臨まないといけないと思っております。今後もお客様に満足して頂けるような生活を支援していく所存です。
18	アサヒサンクリーン在宅介護センター中川	介護保険外のサービスについては、前回より理解していただけたと思ますが、今後も広い視点で地域の社会資源を活用できるよう、情報の収集に努めてまいります。これからもご利用者・ご家族様と信頼関係を築いていけるように、ケアマネージャーとしての資質向上を目指し、精進いたします。
19	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	前年度、評価の低かった利用者様への説明不足の項目は、改善傾向にありますが、他の項目では、ケアマネージャーと利用者様との意識の違いがはっきりと表われているのがわかります。できる限り、ご本人様の立場に立ち、ご家族様の理解、サービスとの連携を密にしていき、事業所への信頼を高めていくことに努めていきたいと思ます。
20	アサヒサンクリーン在宅介護センターフィールちとせ	当、ちとせ事業所がフィールちとせ店の中に開設してから2年程経ちました。常々利用者の皆様方には、毎日の生活をすこやかに、安心して過して頂ける様支援していきたいと思っております。評価結果も好意的に出ており、喜んでおります。また今後、気を引き締めていかなければならない所として、苦情窓口の件とか、サービス事業者の件、又、介護保険の対象外のサービスについての説明が不十分な面があるという事を認識しました。今後これらについて、わかり易い説明及び情報提供に心掛けたいと思ます。
21	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	自社及び全体の評価によりずいぶん反省させられる事が多く、利用者様との接し方、急な場合の連絡、訪問、情報提供、繰返し説明する事の必要性を感じます。利用者様との慣れから、自己満足に陥らない様説明を繰返し記憶に残る事を常に意識し対応してゆきたいと思ます。尚利用者様や家族の背影を意識しながら真のニーズを把握しサービスの提供が出来る様常日頃の自己研鑽に努め資質向上を目指してゆく所存であります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
22	アサヒサンクリーン 在宅介護センター緑 指定居宅介護支援事 業所	これまでもアセスメントや毎月の訪問等において、ご本人・ご家族の希望される生活を伺い、少しでも近づけられるようサービス導入や社会資源等の連携を行っています。しかし、今後も日々の変化が予想されるため今以上に担当者会議を開き、本人含め関係者が再認識できるよう今一度方向性を見直していきます。同時に居宅介護支援サービス全般を理解して頂けるよう取り計らうようにします。
23	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	介護サービスは選択できるという公平性を重視してサービス開始時に説明してきましたが今回の評価により十分な効果が出ていない事を知りました。更にご理解頂く為にサービス開始時だけではなく毎月の訪問の中でも時々話をしていきたいと思えます。また、サービスの選択にあたっての情報提供、介護保険以外に利用できる社会資源への案内が昨年に引き続き不足している様です。今後も地域における情報を積極的に収集し利用者の皆様にお伝えできるよう努めていきたいと思っています。
24	熱田区介護保険事業 所	お客様から頂戴した貴重なご意見を拝見いたしまして、評価項目の「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できる旨の説明」、「ケアマネジャーの関わりで、介護者の方の生活に変化があったか」という点でご不満との評価をいただきました。お客様からの信頼をいただけるように、常に公正中立の姿勢を維持し、現状のサービスにのみ甘んじることなく、お客様を中心とした生活全体への総合的で、きめ細やかな支援の実践を自らの使命であると銘じ、職員一同さらなる努力、日々の研鑽に努めてまいります。
25	あのね居宅介護支援 事業所	サービス事業者自己評価、ユーザー評価の結果を受け取り、社会資源の活用、説明の部分で低い評価をいただき、理解をしていただける説明をする事の難しさを味わいました。介護保険は利用者との契約からスタートする為、問題を抱えている状態の中での説明は受け取る側、説明する側の立場に温度差がある事に気づき、今後は初心に戻り謙虚な態度、社会資源の活用に取り組んでいきたいと思えます。
26	天池ケアサポート	今回「覚えていない」という選択肢が加わり、1～2割の方がチェックされました。重要事項説明書等の重要な内容は 繰り返しの説明が必要と反省しております。なお、今回も「介護保険の対象にならないサービスの説明のポイント」が自己評価・ユーザー評価ともに低く、ケアプランの内容に厚みが出ていないことが懸念されます。利用者の生活を多面的に支えられるよう、改善します。地域の安心・安全のネットワークの一員として事業が存続できればと思えます。
27	アミカ名古屋南介護 センター	自己評価とユーザー評価の差で特に基本的事項の説明不足がある事を実感致しました。こちらが利用者様に説明したつもりでも、伝わっていない事があるようです。今後は、説明事項の再確認・再検討を行い、説明方法についても改善し、わかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。又、利用者様の生の声を大切に、今後もより一層努力していきたいと思えます。
28	アミカ瑞穂介護セン ター	個人情報の同意についての説明は、高齢者の方にも充分理解できるように、わかりやすい表現で説明できるように努めていきます。介護保険外のサービスの説明についても、ニーズを把握し、適切に援助できるよう心がけていきます。そして、ご本人が、希望される生活に近づけるように努めていきたいと思えます。
29	有松診療所指定居宅 介護支援事業所	介護保険内外関わらず、利用者様が安心してサービスが受けられる様に努力をしています。利用者様、ご家族様の希望される生活ができる様に職員一同資質向上に努めてまいります。ご要望がありましたら、遠慮なくお伝えいただけるようお願いいたします。
30	あんず居宅介護支援 事業所	今回のユーザー評価の結果を受けまだまだ「できているつもり」である点が多いことを再認識いたしました。特に初めてお伺いした際に説明すべき内容が不十分である、という部分はその最たるものであると反省しています。今後はこの点を踏まえ、より信頼される事業所を目指して励んでまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
31	伊藤病院居宅介護支援事業所	今回の評価で、契約時の重要事項説明、個人情報の取り扱い、苦情の相談窓口、事業所の変更等の説明に不十分な点がある事に気付き、その点をよりわかりやすく説明していく事に努め、又定期的に説明していく事により、改善させていただきます。又「ケアマネージャーをととても頼りにしている。良く連絡してくれる。十分に相談に乗って頂いている。」等の御意見に感謝し、なお一層信頼され相談されるケアマネージャーをめざし、御利用者様の希望される生活に近づけ、当事業所の評価を高めていけるよう努めてまいります。
32	稲西ケアセンター	概ねご満足いただけたとの評価をいただき、大変感謝しております。今後も「ご利用者様の立場に立ったサービス提供」を常に心がけ、真面目に、正直に、頑張っております。
33	医療法人東樹会あずまケアプランセンター	重要事項説明の際、居宅介護支援事業所の変更や苦情相談窓口についてご利用者様に分かりやすくご説明するように努めます。今後も、介護支援専門員（ケアマネージャー）の質の向上に努め、一人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、ご利用者様・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目指し、皆様に安心して介護保険サービスをご利用して頂けるよう努めて参ります。よろしくお願いたします。
34	医療法人あちは居宅介護支援事業所	利用者様の意見を謙虚に受けとめ、サービスに務め努力します。
35	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生	自社評価結果と比べ、全体的に低い結果となった。初回サービス契約時の説明、介護保険以外のサービス紹介において今後も密に説明を行い、利用者が自立した日常生活を営む事ができるよう援助していきたい。
36	医療法人きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん	ケアマネージャーの増員により、より利用者様の意向に沿ったプランが立てられるよう、事業所内での話し合いを密にし、改善に努めていきたいと思ひます。
37	医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所	主に別居家族の方が、苦情窓口・個人情報等の書類の説明が不十分と感じてみえるので今後この点に留意し説明を加えていきます。又、同居介護者で、ケアマネが関わっても生活変化がないと感じてみえる方がみえる。介護者負担の軽減に関して、さらに留意していきます。 今回の結果を受けとめ、今後も利用者様の支えとなれる様努力してまいります。
38	鵜飼病院居宅介護支援事業所	利用者様より好評価と共に、有難いお言葉を頂き、これに甘んじず精進していきたいと思ひます。 評価内容では、介護保険外サービスの取り入れを今以上に充実できたらと思ひます。
39	AJU自立の家 ほかつ軒	お客様に対してご説明を行なう際に、「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できることについての説明」や「介護保険の対象にならないサービスについての説明」がまだまだ不十分ということを痛感いたしました。今後もよりいっそう、契約や訪問の際に、上記のことに留意して対応して参ります。これからも専門的な見地から情報を提供し、お客様の生活をサポートさせていただきたいと思ひます。私共の事業理念であります「困っている人をほかつけない」を念頭に、事業にまい進して参ります。
40	エヌ・エス北居宅介護支援事業所	今年初めて介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価に参加し、介護保険サービスの項目で説明や役立つ情報の提供説明がりましたが、説明不足だったと認識しました。この点について徹底して取り組んでまいります。今後もより一層ご利用者様の満足度を高めるよう勉強・努力を重ねて支援をおこないます。
41	エム・オーヒューマンサービス居宅介護支援事業所	全体的に良い評価を頂けましたが、個人情報や苦情窓口・契約書や重要事項説明書について説明を受けたかどうか覚えていないと、お答えになった利用者様が若干名おられてようです。こちらが説明したつもりでもご理解頂けていない事もあると認識致しました。今後は、今まで以上にご利用者様やご家族様にご理解頂けるようわかりやすい説明に努めていきたいと思ひます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
42	エム・ケア介護センター	利用者にとってケアマネジャーの人間性が重要視され、安心感・信頼感を持っていたことがいかに大事かを改めて感じました。また申請代行など事務的な作業でも利用者にとっては必要性が高いことがわかりました。介護保険以外のサービスの組み合わせをすることもユーザー順位が高く、いかに利用者の生活を介護保険のわくにはめずトータル的に支援していくことが必要だと感じました。比較的高い評価をいただき、今後もより一層職務に励んでいこうと思いました。
43	オアシスセンター	今後ともご利用者様、ご家族様の高い信頼を維持できるよう努力を重ねていきたいと思えます。また巾広い有効な情報の提供について工夫をしていきたいと思えます。
44	大手薬局居宅介護支援事業所	担当者数の縮小により細かな対応が評価されたと思えます。今後ともご利用者が満足されるサービスの提供に努めます。
45	オーネスト熱田の杜指定居宅介護支援事業所	ご家族様およびご利用者様からのご意見を謙虚に受け止め、今後のサービス改善に努めていきたいと思えます。契約書や重要事項説明書については、ご利用者様にわかりやすい説明を心がけていきたいと思っています。また、ご利用者様とご家族様の生活がより良くなるよう、支援していきたいと考えます。そして、ケアマネジャーとしてより一層信頼していただけるようにしていきたいと思っています。
46	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	ご本人やご家族に、介護事業者を選ぶための役立つ情報や介護保険の対象にならないサービスなどが、まだまだ説明不十分であったと感じました。今後は、情報収集に努め、居宅介護支援サービスに、少しでも満足していただけるように努力していきたいと思えます。
47	大野薬局指定居宅介護支援事業所	ユーザー評価の集計結果を検討し、私達が大切と感じていた点と利用者様が大切と思われる点の相違に気づく事ができました。契約時の様々な案内やケアプランに関わる様々な書類の説明、その他サービスの情報提供など、利用者様の立場にたった丁寧な説明を心掛けていく事としました。
48	オレンジ居宅介護支援事業所	利用者がケアマネジャーに求める重要度に、「質問するとわかりやすく説明してくれること」というのが上位に入っており、このことから介護保険を利用する側がわかりやすい説明を強く求めていることがわかる。現在も、丁寧でわかりやすい説明に努めてはいるが、介護保険制度の改正等あり、利用者が不安に思っていることもあり、更により丁寧な説明ができるよう、努めてまいります。
49	介護支援センター中村ひまわり	評価の高かった点は、今後も満足していただけるように、支援していきます。悪かった点は、業務改善に努めていきます。
50	介護支援センターなごみ	利用者様の評価をみると、ケアマネからの情報提供において、やや物足りなさを感じられている傾向があるように思われました。本年度は、介護保険制度の改正により、地域包括支援センターの創設や軽度者に係る福祉用具貸与の制限など、利用者様の生活に直接影響する事柄が多くありました。多様化するサービス・複雑化する制度のなかで、利用者様が真に必要な情報を的確に、分かりやすくお伝えしていく必要を感じております。
51	介護支援センターひまわり	書面の伝達に関して、自社とユーザーとの評価に開きが出る結果になったと思われる。相手の理解しやすい説明を心掛け、理解得られたかを確認しつつ業務に当たるようにする。
52	介護支援センターほなみ	居宅介護支援は手続き時の書類が多い上に、制度自体複雑で初めてお聞きになられる事ばかりで戸惑われるかと思えます。今後とも訪問時に折に触れ、繰り返しご説明することで、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。全体に非常に高い評価をいただき、ありがとうございました。
53	介護支援ノッポの会	今回のユーザー評価の内容を業務に反映できるように取りこんでいきたいと思えます。契約書・重要事項説明書をはじめ、苦情相談窓口や個人情報保護について今まで以上にご利用者様にわかりやすく説明させていただきます。サービス事業者を選ぶのに役立つ情報や介護保険以外のサービスについての情報の提供を充実させ、ご利用者様やご家族の方々の希望する生活に少しでも近づけるよう、また満足していただける様に努めてまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
54	介護支援ノッポの会 押切	全体平均と比較すれば58ポイントと満足する結果ですが、個々にみるとまだ評価の低い項目があります。問11に関しては十分に説明をしているつもりですが、より一層利用者および家族に、利用票および別票の説明責任をはたしたいと考えています。問2についても再度利用者本人にお話ししたいと思います。
55	介護ステーションベル	評価を真摯に受け止めます。 問7、8については特に評価が低く、今後更に地域の情報を収集して利用者の皆様に、わかりやすく情報を提供できる様努めます。 ご利用者様、ご家族様がサービスに満足できる様に更に努力していきます。
56	介護センター・アイム	介護保険対象外の情報提供、サービス説明に不足があったと思われます。ご利用者様、ご家族様に満足いただけるよう問題点の改善につとめていきたいと思ひます。
57	介護センターインコム	毎月1回以上は自宅を訪問し、体調の変化の確認、サービス利用の説明、困った時の連絡を説明しているが、本人はすぐ忘れてしまうと思われる。 今後メモ書き等を残すとが、家族・隣人などにも説明するよう努める。
58	介護保険事務所みなか	いつもご利用ありがとうございます。その人らしい在宅生活が支援できるように考えています。日々の忙しさにかまけて対応がおそくならないよう意識していきます。これからもよろしくお願ひいたします。
59	快適ライフセンター	介護保険の対象にならないサービスについての説明が十分でないとの評価をいただき、社会資源の情報提供ができていないことを再認識させていただきました。今後は医療機関や入所施設、ボランティアグループなど社会資源の情報収集に力を入れていきます。 また、ケアマネジャーとして知識と経験を積み上げ、ご本人様やご家族様の望む生活に近づけるよう努めて参ります。
60	快適ライフセンター 24	御家族様の介護負担軽減のためにと、自分なりに頑張っていたのですが、御家族様の事を考えると、介護負担軽減まで、なかなか到達できない現状があり苦戦しております。どうしたら、利用者様、御家族様の希望される生活に、一歩でも近づくことができるのか、頼られる居宅介護支援事業所になれるのか、今後一層の努力をしていく所存であります。
61	かがやき居宅介護支援事業所	説明不足が、著明なので一方通行の説明にならない様に配慮しながら、訪問時の会話に説明を織り交ぜて対応する様心がける。又、保険内・外の情報収集で利用者様へ情報が提供できる様に努めていく。 利用者様と自己評価との項目別の差を認識して、求められている事柄に対応できる様に努めていく。
62	かざぐるま居宅介護支援事業所	居宅支援事業所としては初めての評価実施となりましたが、事業所と利用者の意識の差の部分において、ユーザー様が重要と思われる事項との差が目立つことに気がきました。ケアマネジャーとして、安心感・信頼感が持てることや、申請の代行をする、という基本業務の徹底、相談するとわかりやすく説明してくれること等について、再度自社のサービスのあり方を見直し、より質の高い居宅介護支援事業所を目指して頑張る所存です。
63	かなめ病院指定居宅介護支援事業所	会議で評価結果の報告を行い、自己評価とユーザー評価の乖離のある設問項目について、各自の対応の内容検討の集団討議を行う。 契約・重要事項説明の評価が低い傾向が明らかなため、模擬利用者とケアマネの演技をし全員が具体的な改善策に実施で取り組めるよう研修会を行う。 次年度の事業所・個人目標に改善策を位置付け年間通して到達状況を追跡していく。
64	株式会社壮療・立衿薬局	評価の結果をふまえ、保険制度外の情報をより収集し提供していく所存です。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
65	株式会社福祉の里名 古屋中営業所	今回も全設問において平均点以上の評価をいただきました。中でも、利用者様宅への訪問を高く評価いただけたのが嬉しかったです。毎日利用者様、介護者様のために自分なりに考え、走り回っているのを見てくださった結果だと思えます。介護保険制度はどんどん変わるので、流れに取り残されないようしっかり勉強し、みなさんに新しい情報をお届けできるよう、これからも頑張ります。
66	株式会社福祉の里名 古屋鳴海営業所	前回同様サービス面では高い評価をいただいたものの、苦情相談窓口や介護保険対象外のサービスに関するご利用者様への説明が、まだまだ不十分であることがわかりました。今後は、よりわかりやすく丁寧な表現で説明をし、さまざまなプランを提案するとともに、利用者様や介護者様にご納得いただいた上での支援ができるよう心がけてまいります。
67	株式会社名東介護セ ンター介護相談室	全体平均に比べ、合計点数が高かったことは素直に受け入れたい。だが、その中で問8の部分でインフォーマルサービスの説明について評価が低かったことには今後検討が必要である。また、意識の差において弊社が選択した「カ」「サ」が低く、「コ」「ス」が選択されたことは、ご利用者が緊急に困ったことへの対応が重要視されていることと判断し、今後の援助の中で注意していきたい。
68	かわな居宅介護支援 事業所	高い評価を頂いていますが書類等についての説明など充分ご理解頂けない問題点があり改善を検討したいと思います。 ご利用者様の困っている事などじっくり聞いてわかりやすい説明、迅速な対応、安心感、信頼感を持たれるケアマネージャーを目標に努力したいと思います。
69	北医療生協西区居宅 介護支援事業所	介護保険制度の説明、保険外サービスや介護保険サービス事業所を選ぶための情報の提供について至らぬ点が多数ありますが、今後は、一層わかりやすくお話をさせていただくことを心がけてまいります。また、困っていること、ご不満や苦情などもじっくりと伺って、利用者様・ご家族様が介護サービスをより安心して利用していただけるようにしていきたいと思えます。貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。
70	北区介護保険事業所	今回の結果の中で、自己評価、ユーザー評価ともに低かった項目として「介護サービス事業者を選ぶ際に役立つ情報を提供していますか」という項目があります。今後は、様々な介護サービス事業者の情報を収集し、お客様がサービス事業所の選択に大いに役立つように提供し、よりよいプラン作りができるよう、組織全体をあげて取り組んでいき、皆様から信頼される事業所を目指します。
71	居宅介護支援事業所 井の森	評価が2、4以下の項目について改善策を進めます。問8の介護保険の対象にならないサービスについてもきちんと説明していきます。問9のケアマネージャーが関わってご本人が希望される生活に近づけるよう、アセスメントを十分おこなっていきたいと思えます。また、契約時の内容については時間の経過で記憶が薄れていく事もあるかと思えますので、訪問時に再確認の必要があるかと考えます。
72	居宅介護支援事業所 ウィズハート	ご家族からの評価より利用者様の評価が下まわっている。とくに説明の部分で、利用者様に理解されていないところが見られるので、高齢者の方にもわかりやすく説明ができるようにしていかなければならないと感じました。今後は、この点を特に意識してケアマネジメントを行っていきたく思っております。
73	居宅介護支援事業所 オリーブ名古屋	ご利用者様やご家族様から頼りになると評価していただけたことは大変嬉しく思えます。ご利用者様が重要視する点として、「いろいろな申請代行を行うこと」や「質問に対して分かりやすい説明を行うこと」が挙げられています。今後ご利用者様・ご家族様のご要望に応えていけるよう、自己研鑽に励み、サービスの質の向上に努めて参ります。
74	居宅介護支援事業所 ケアプラン鏡田	介護保険の対象とならないサービスについての説明を、より充実させていきたいと思えます。そのための具体的な取り組みとして、第一に、勉強会や講習会に参加したり、インターネットを活用し、介護保険の対象とならないサービスについての情報を把握するように努めます。第二に、介護保険の対象とならないサービスについてのパンフレット等の資料を準備し、より分かり易い説明ができるよう配慮いたします。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
75	居宅介護支援事業所しもかた	初めて、介護保険を利用される方にとって、ケアマネジャーとの契約が最初の第一歩となります。その後が円滑に続いていくよう、これからは今まで以上に契約の内容をわかりやすく説明することに心を配ってまいります。その時に、利用者とケアマネの関係のあり方や利用者の方の権利等、正しく理解していただけるよう努めてまいります。
76	居宅介護支援事業所高坂苑	介護保険の対象にならない地域のサービスの情報収集をおこない、ケアマネジャー間で情報交換をしていきます。その情報を利用者様へ提供できるようにしていきます。
77	居宅介護支援事業所たんぼぼ	介護保険の内容や契約書の内容、各サービスの内容や各事業所の特性などを分りやすく説明するように心がけてきました。今回の評価結果では介護保険の対象とならないサービスの説明についての評価が低かったため、今後は行政や地域独自のサービスやボランティア等さまざまなサービスの把握に努め内容を十分理解し、利用者への情報提供を行なっていききたいと思います。
78	居宅介護支援事業所フォリア	H18年に開設したばかりなので、誠意ある対応、わかりやすい説明を心がけるようにしてきました。今後も初心を忘れないようにし、ご利用者様、ご家族様に満足していただけるマネジメントができるように努力していききたいと思います。
79	居宅介護支援事業所やゆう	1人の方を大切にとの思いで、介護者様含め利用者様、お一人お一人の対応に心から接して行きます。
80	居宅介護支援事業所ゆうがお・栄	契約書や重要事項、介護保険外のサービスについての説明は、訪問時折りにふれ行っていきます。信頼関係が築け、何でも相談して頂ける様、ケアマネジャーのレベルアップに努め、御利用者様、御家族様の立場での視点を心がけ、安心した在宅生活を送って頂ける様、各サービス事業所との連携を図った支援をさせていただきます。
81	居宅介護支援清月荘	介護サービスを利用している要介護者及び要支援者個々のニーズを把握し、居宅での生活の自立を図るよう利用計画を考察し、サービスを提供できるよう努めている。また、平成18年4月からの介護保険制度の改正により従来と同程度のサービス提供をうけることができなくなった利用者及びその家族等の要望を理解し、よりよいサービス提供が実施できるよう訪問、面談の機会をとらえ、より充実した質の高いサービスを提供できるよう、日々研鑽に励むことを事業所としての取り組みとしている。
82	居宅介護支援西城	回収率が93.3%にとどまったことは残念だった。ユーザー評価の依頼日からしめ切り日までの間が約1ヶ月。と、長い為ではないだろうか。と、分析し次回は確認の時期を変更することにした。また問7について、満足度は利用者様の方が上回っているが、点数は全体平均を下回っているため今後は毎月の訪問の際、常にサービス事業者の情報を提供できるよう、各事業所の特徴を記した冊子を作成し情報提供に努めていきたい。
83	居宅介護支援 ハートサービス近藤	設問12から21の生活に対するケアマネジャーの支援について「満足している」という回答をいただき本来業務であるケアマネジャーが関わることによって「その人らしい生活」を支える一翼を担うことが出来ている事を確認させていただきました。しかし、設問1から11の介護保険利用時の基本的な業務について、満足度がやや低いという結果については、真摯に受け止めさせて頂き、基本的な利用にあたり、説明を丁寧に行うことを徹底させていただきます。
84	居宅支援事業所草まくら	今年度のとりくみとして、お客様に介護保険に関することや保険外サービス、または地域の催しなど新鮮な情報・知りたい情報をわかりやすくお届けできるしくみをつくっていきます。また、サービスについては、昨年、事業所としてISO9001を認証取得し、品質管理に努めています。具体的には、第一に社内勉強会を定期的に行い、ケアマネジャーの資質の向上に努めており、第二に、毎月の訪問時、モニタリングをさせていただきお客様の声を、サービス改善に向けて全員参加でとりくんでいきます。
85	きらめいと鶴舞	居宅支援サービスを提供するうえで最も重要だと思ふことは、ケアマネジャーの対応に安心感や、信頼感を感じていただけることだと思ふ。不信感をつくらないように、サービスに努める。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
86	きらめいと中村公園	今回の結果を真摯に受けとめます。今回事業者と利用者様の意識の差があまりなかったようでした。今後は介護保険制度について理解して頂けるようにわかりやすい説明を心がけ利用者様ご家族様とのコミュニケーションを大事にして安心感を持って頂けるような対応を実施していきたいと思ひます。
87	グリーンナリー居宅介護支援事業所	全体的に高い評価を頂き光栄に思ひます。しかし、介護保険対象外のサービスについての説明が不十分であるとの点は前回は指摘されましたが、今回も改善されるまでには至っておらず、ケアマネージャーの見識不足を露呈する形となり、大いに反省すべき点として課題が残りました。社会資源の情報取得に努め、幅広い視点から御利用者様・御家族様に情報提供出来る様に努めて参りたいと思ひます。
88	ケア・コーディネイトきょうりつ	問19・20において、ご本人ご家族の生活へのニーズを十分にとらえきれていない、という課題をいただきました。毎月訪問しお話を伺ひし、サービス調整など随時行っておりますが、ケアマネ自身が介護保険のサービスの枠や限界にとらわれていたり、生活を捉える視点が不十分で真のニーズを受け止める事ができていなかったのではないかと反省をあらたにしております。今後は介護保険対象外のサービスにも広く目を向けたり、事業所内研修等にも力をいれ、ケアマネの質の向上に努めていきたいと思ひます。
89	ケア・コーディネイトなかがわ	初回の契約書や重要事項説明書をわかりやすく説明していく事については、引き続き意識をしながら行っていきたいと思ひています。また、介護保険以外のサービスについては、必要時には必ず提示するようにしていますが、今後は今以上に幅広い情報収集をし、知識を深めていきたいと思ひます。利用者様や家族の方々に、信頼され満足して頂けるよう努めてまいります。
90	ケアセンター昭和八事	昨年度のユーザー評価終了後にスタッフ間で改善策を話し合いました。重要事項の説明・個人情報の取り扱い・緊急時の対応・接遇等。その結果、本年度も比較的、満足のゆく結果を頂くことができました。しかしながら現状に満足せず今後も職員一人一人の質の向上を目指し利用者様のご自宅に安心して生活して頂けるよう取り組んでゆきたいと思ひます。
91	ケアネット大久手	同居のご家族からの評価は総じて高評価をいただいているが、利用者ご本人様からの評価が低い傾向にある。今後は利用者ご本人様への説明を十分に行ひ、よりよいサービス提供に努めるようにしていきたい。特にケアマネージャー・居宅介護支援事業所がいつでも変更できること、苦情相談窓口があること、事業所を選ぶ際の情報について、介護保険外のサービスについての説明を今後よく理解していただけるように説明を心がけていきたい。
92	ケアプラン うばこやま	ユーザー評価に関して平均以上の評価を頂きました。契約書等におきましては、折りに触れ解りやすくご説明したいと思ひます。また、日々変化する状況や、それに伴うニーズの把握を早期に行ひ、満足して頂けますよう利用者本位のサービスを提供して参ります。不満や苦情をじっくり聞いて早期に対応を優先していただくつもりでしたが、今回は利用者様との意識の差があり、今後より一層の努力をしなければならぬと考へます。
93	ケアプランセンター内田橋なみき	契約者の説明は、特に丁寧にしてきたが、ご家族は理解されていても、ご本人の理解の点数が低いので、より解りやすい型の文書を提供していかうと思ひます。介護保険の対象にならないサービスの説明についても、パンフレット等活用して説明をしていきたい。緊急時の対応や苦情窓口については、接遇の勉強会を定期的に実施し、今まで以上に信頼される支援サービスに心がけていきたい。
94	ケアプランセンター共愛	ケアマネージャーとしてご利用者様やご家族様に多くの情報を提供すること、その情報について解りやすく、丁寧に説明すること、納得していただくまで何度でも、お伝えすることを心掛けて、ご利用者様によりベターなケアプランを作成して、毎日の生活が快適で楽しく生き甲斐のある毎日を送って頂けるように努力して行きたい。
95	ケアプランセンターすけっとファミリー	利用者のニーズに近づけるべく情報提供をしていき、信頼される居宅介護支援を目指します。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
96	ケアプランセンター とまり樹	契約時の説明や介護保険・サービス内容などをわかりやすく、その都度説明していくように心がけていきたいと思ひます。また、介護保険外のサービスについても、情報提供できるようにしていきます。 今後も自立支援を考えたケアマネジメントを基本とし、ご利用者様のご希望・目標に沿ったケアプランの作成を目指していきます。
97	ケアプランセンター 丸の内	ご利用者・ご家族に対して、いつでも他の事業所に変更できること。苦情を受け付ける相談窓口については、契約書・重要事項説明書をわかりやすくご説明するようこれからも努めてまいります。またケアプラン作成に伴うサービス事業者についての情報提供を充実させるとともに、介護保険の対象にならないサービスの説明も行い、安心してご利用していただけるよう取り組みます。
98	ケアプランセンター みどり	今回の結果をみて、全体的にご利用者様・ご家族様にまだまだいき届かない部分が多々あると感じました。 今一度初回訪問から見直しを図り、幅広いサービスの提供に、説明や紹介、情報提供を十分に努めていきたいと思ひます。 今後さらに、研修・勉強会を通じて、自己スキルを伸ばし、安心して幅広い相談を受けられるような力量をつけていきたいと思ひます。
99	ケアプラン鳴子	前回の評価をふまえて、契約時は一つ一つ丁寧に説明させていただいておりましたが、重要事項説明書・事業所の変更・個人情報の取り扱い・申請手続きの代行等の説明がまだ充分とは言えず今後も利用者様の立場からわかるように説明する努力をしていきたいと思ひます。また、毎月の訪問の際にはご本人の状態やサービス提供状況を十分確認し、じっくりと話を聴き迅速な対応に努め、ケアマネジャーが関わる事で利用者様やご家族の希望される生活に近づいたと思ひていただけるサービスが提供できるよう努力いたします。
100	ケアプランハウスひがしやま	日々利用者にごすべしよく伝えるだろうと考えている点に対して、やはり低い評価をつけました。文書を提示し理解を得やすいように説明していますが、記載内容が複雑で説明時、理解を得るのが難しかったのではないかと考えています。再度、簡略でわかりやすく理解の得やすい文書の作成、説明を心がけるようにします。自由記載欄では自分達が行ってきた仕事の間違ひはないなかつたと思ひえるような声をいただきます。今後も、その声にごたえ信頼されるような支援を行なっていくと思ひます。
101	ケアプラン ヤマト	ケアマネと利用者の意識の差（満足度）において、経験不足を痛感しています。介護保険の対象外のサービスも含めた情報提供のしかた、内容について、今後は十分に配慮していきたいと思ひます。
102	ケアポート名古屋	苦情相談窓口につきましては、重要事項説明書に記載させていただいていますが、多くのご利用者さまからわからないとのご指摘をいただきました。ご自宅等に保存できるよう、直近の訪問時に周知文をお配りすることとします。
103	ケアマネージメントセンター「トント」	介護保険以外のサービスの情報も積極的に提供していきます。利用者様からの声を受けて、今後、よりよいキメ細かいサービスの提供に努めてまいります。
104	ケアマネージメント薬局アルファ	今後は介護保険外のサービスも積極的に紹介させていただく所存です御利用の皆様により満足していただけるように努力して参ります
105	ケアマネージメントユニライフ	お客様に対し、「契約書」および「重要事項説明書」等を用いて、その記載内容について正確かつ丁寧に説明することを徹底すると共に、最重要項目（個人情報等）に関して別途文書を作成した上で改めて御承諾をいただく等、コンプライアンスに努めます。また、ケアマネージャーの身だしなみ、言葉遣い、接客態度も含めてお客様との約束の厳守、近密な連絡の徹底の他、資質の向上のため、研修会等への参加についても促進して参ります。
106	ケアマネージメントセンターホープス	前回よりも、高い評価を頂き、大変感謝しております。まだまだ勉強不足、情報不足ですので、今後もより一層知識の習得に努力し、利用者様、ご家族が、安心して質の高いサービスを受けられるように頑張りたくと思ひます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
107	建国ビハーク居宅介護支援事業所	今後ますます、ケアマネージャーの役割は重要と考えています。地域医療との連携を図り、その方に必要なサービスの提案をさせていただきながら、在宅生活を維持していただけるよう努めます。
108	香南パラダイス居宅介護支援事業所	保険外サービス・事業者選択の為の情報提供の方法が、まだまだ不十分であり、わかりにくいものになっていると感じました。積極的な情報収集に努めていきます。契約時だけでなく、必要に応じて重要事項の説明をくり返し、ご利用者の理解を深めるための努力をしていこうと思います。
109	極楽苑居宅介護支援事業所	契約時の説明には、丁寧に時間をかけているつもりでしたが、介護保険外サービスの説明などにおいて、一部ご理解いただけていない部分もありました。今後のケアマネジメントにおいて、必要なサービスに関する情報を適切に提供できるよう、アンテナを張って情報収集に努めるとともに、どんどん変化していく介護保険制度を、的確に伝えていくことの重要性を肝に銘じ、その使命を果たしていくよう心がけていきます。
110	こころやり居宅介護支援事業所	契約書や重要事項など制度的なことを、よりわかりやすく情報が提供できるように心がけていきます。また一層の信頼関係を大切にご利用者やご家族が安心して生活していただけるよう努めてまいります。
111	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東	利用者の希望する生活の実現の為、今の制度においてどこまで可能か何ができるか、話し合いの場を持ち乍ら対応を行なって行きたいと考えています。又、情報提供については資料を作成し、適切に提供できる様、努めて行く所存であります。
112	サニーパイルイン鳴海居宅介護支援事業所	「希望する生活」に近づけるため、ご本人の思いをしっかり受けとめた対応ができるように努めていきたいと思ひます。
113	サフランのいえ居宅介護支援事業所	利用者様、ご家族に対してわかりやすく丁寧な説明に心がける必要があると感じました。また、介護保険以外のサービスについての情報提供にも心がけて行きたいと思ひます。今回の結果を真摯に受けとめ、利用者様が希望される生活に少しでも近づける様、より丁寧な説明と情報提供に努めてまいります。
114	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所	契約時の説明について、充分に行ってきたつもりでしたが、今回のご利用者様やご家族の評価結果から内容の細部まで伝えきれていないということを確認することができました。合わせて、介護保険以外のサービスについても知識を深める必要性も感じました。今後はご利用者様の立場に立ってわかりやすい説明を心がけるとともに、質の向上に努めてまいります。
115	指定居宅介護支援事業所へいわ	利用者との評価の差の大きい評価項目の から について、特に苦情受付窓口や個人情報秘密保持について、これまで契約書・重要事項説明書・個人情報保護方針等の書面でもお知らせしてきていますが、今後尚一層、ご理解をいただけるように努力していきます。 具体的には、認定更新時やケアプラン変更時に意識して介護保険制度やサービスの使い方等の説明を心がけるように業務の流れを改善していきます。
116	指定居宅介護支援センターはるかぜ	介護保険の対象にならないサービスについては、今年度より機関紙「はるかぜケアマネ通信」の中で紹介させていただくようになりましたが、今後は、一人一人の関心のある事項について、わかりやすく説明できるように心がけてまいります。
117	指定居宅介護支援はあとステーション緑事業所	貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。このご意見を参考に更なる改善に努めてまいりたいと思ひます。今後もより一層信頼関係を深め、よき相談相手となるとともに、住み慣れたご自宅で安心して生活して頂けるよう努力してまいります。
118	清水会ケアプランニングセンターひかり	自己評価と利用者の方やご家族の方の評価との開きが大きくある部分があることに気づかされました。特に介護保険のサービス導入時に関する事項での開きが多かったので随時説明をしていきたいと思ひます。また、介護保険外でのサービスの知識を深める努力をして利用者様やそのご家族様の生活スタイルに合わせられるケアプランの作成をしていけるよう改善に努めていきたいと思ひます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
119	志水ケアプラン・オフィス	苦情窓口・個人情報の取り扱い・介護保険以外のサービスについての説明をわかりやすく、丁寧に説明する様努めます。お客様のご希望を伺い、自立支援を考えたケアマネジメントをこれからは基本とし、これからはもう一層努力していきたいと思ひます。
120	じゃがいも平田介護支援センター	今回の評価結果において、評価点数については事業所全体の平均値と大差なく、特に他事業所と比較し、突出した御満足を得られているわけではない様です。ユーザーからの直接の御意見として、「家族の苦勞がわかるケアマネになってほしい。家族へのフォローについてのアドバイスが欲しい」と、ありました。利用者からの立場のみで、状況、状態を見るのではなく、御家族を含めた全体を把握した物の見方ができる様に職員一同、努力していきたいと思ひます。
121	社会福祉法人聖霊会 聖霊居宅介護支援事業所	契約時に説明している事を折りにふれ再度説明し、理解して頂けるよう努力していきます。ケアマネジャーが関わるようになってから、ご本人が希望される生活に近づけるよう、ご家族など介護者の方の生活が改善されるよう、より一層努力し支援していきます。
122	社団法人愛知県看護協会立居宅介護支援事業所「たかつじ」	居宅介護支援事業における支援内容について理解しやすいように説明を心掛けています。しかし、全ての方に理解していただいております。今後は分かりやすい言葉で説明し、理解されたか確認していきます。また、ケアマネジャーは必ず毎月1回または状況により頻回訪問し利用者や家族の状況把握やサービス調整等に努めています。約束した訪問日時に伺っており、「時間厳守がよい」と意見をいただき今後もケアマネジャーの訪問を楽しみにしていただけるよう信頼関係を築いてまいります。
123	ジョインライフそよ風指定居宅支援 金山	前回同様に、設問3・20等の評価が低く出ている。ケアマネの傾向が客観的にはっきりしたということが言え、より一層のご理解を頂くためにも充分な説明を心がけていくようにしたいと思ひます。 只、アンケート回収率が低く、その点が残念に思ひています。
124	ジョインライフそよ風指定居宅支援 中村	今回ユーザー評価を受け、日頃の業務を客観的に見直すことができました。初心に戻る事の大切さを感じ、研修等へ積極的に参加するなどの努力を継続していこうと考えます。常に利用者様、ご家族様の立場に立ちわかりやすく、丁寧な対応を心がけてまいります。
125	ジョインライフそよ風指定居宅支援 西	社内外問わず、研修や情報収集及び意見交換の場への積極的な参加等にて専門的な知識を高め、それを生かした支援をさせて頂けるよう努めてまいります。また、常にご利用者様・介護者様のお気持ちに配慮し、より適確なニーズを把握することを心がけ、安心と信頼のもとで生活の支援をお任せ頂けるよう努めてまいります。
126	松寿苑	今回の評価において、介護保険の対象にならないサービスの情報や介護サービスの事業所を選ぶのに役立つ情報等が不十分であるようなので、今後は多種多様なサービスの情報や事業所の選定に役立つ情報をより一層きめ細かく提供させていただき、少しでもお役にたてるよう努めてまいります。
127	庄内の里介護支援センター	介護保険制度やサービスを利用する際に必要な契約等についての説明が、全体からみても不十分であるとの結果を頂きました。初回訪問時よりサービスの調整が主となっている現状があり、今後はサービス開始後も折をみて、説明や確認を行ってまいります。また3年前からの参加時に比べ、居宅介護支援サービスに求める重要度の項目に変化がみられていました。今のニーズに応えるべくアンテナを広げ、耳を傾け、誠実な対応を心がけてまいります。
128	庄内緑地プランセンター	今回の評価結果より、苦情に対する説明が、不十分であることが、よく分かりました。今後は、説明の方法を工夫し理解して頂けるよう努めます。また、スタッフ一同、資質向上に努め、ご利用者様、ご家族様との信頼関係を深めるとともに、希望される在宅生活が継続できる介護支援を旨とし努力していきたいと思ひます。
129	昭和区介護保険事業所	契約時の重要事項の説明については、お客様の立場に立って、わかりやすい説明を心がけてまいります。併せて、お客様宅を訪問した際に重要な点についてはくり返しご説明するなど、お客様に充分ご理解いただけるよう努力してまいります。 「あなたらしさを応援」する事業所として、お客様が住み慣れたご自宅で安心して暮らせるよう、ご本人やご家族のご意向を充分にうかがいながら支援できるよう、資質の向上に努力してまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
130	新栄居宅介護支援事業所	ケアマネージャーが関わることによって、ご本人やご家族にとって適切な介護環境が整い、よりよい生活の変化を実感していただけるよう、専門家としての知識を深め、資質の向上に努めます。ご利用者が事業者選択できるよう事業者情報をこれまで以上に取得し、情報提供を行います。介護保険以外のサービスについても知識を深め、情報提供、プラン化に努めます。契約書・重要事項等の説明をよりわかりやすく行っていきます。必要な時に連絡がとれる体制の維持に努めます。
131	杉の木居宅介護支援センター	利用者様のお話をじっくり聞くこと、急な変更に対処することに関心しておりますが評価を頂いたことに感謝しております。家族様からはサービス事業所について信頼の声が寄せられています。利用者様と同じく家族様の御気持ちにそえるように努力を続けてまいります。今後共、御指導の程よろしくお願い致します。
132	鈴木居宅介護支援事業所	今回の結果をうけ、今まで以上にご本人やご家族様に、介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険外のサービスについての説明を強化して行うよう改善します。また、今後もご本人やご家族様に安心感・信頼感を持ってサービス利用をしていただくために、ご本人やご家族様のご意見・ご要望をじっくりと聞き、迅速な対応とわかりやすく丁寧な説明を行うように努めてまいります。
133	スマイル ケア サービス	今後 利用者の意向を検討し、サービスの質を向上して参ります。
134	「生協あじまの家」指定居宅介護支援事業所	契約時に、事業所変更や苦情申し立てについて等できるだけわかり易く的確に説明するよう努めていますが、一層の努力を図りたいと思います。介護保険内外のサービスについても、利用者様の要望をひき出し支援していけるよう、情報提供に努めます。
135	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所	貴重な御意見ありがとうございます。ケアマネージャーの変更の件や、苦情受付の件は、ご利用者様の満足度も低く、私共のご説明が不十分であったと反省しております。又介護保険外のサービスについてはプランを組む際、幅広くご紹介をさせていただくことができるように、資料の整備などもしていきたいと思っております。自由記載欄での利用者様のご意見に励まされるとともに、ご苦勞をしてみえるご家族様に寄り添い、良い相談相手となるように努めて参ります。
136	誠和荘居宅介護支援事業所	利用者家族の皆様にはこれまで何年もの生活歴があり、介護には色々な複雑な思いがあるとあらためて強く思い知る厳しい評価とコメントをいただきました。評価の結果を今後とも真摯に受けとめ、より一層、ご利用者様一人一人の立場にたったケアマネジメントとなるよう向上に努めたいと思います。
137	善常会居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価にて、・苦情申し立て窓口があること ・個人情報を外部に許可なく話さないこと ・サービス事業所はどこを使ってもかまわない事などについての説明についての利用者様側との間に認識のずれがあることがわかりました。前記のこのみならず、すべてにおいて今後も「わかりやすく、丁寧な説明」に努めて参りたいと思っております。
138	全労済在宅介護サービスセンター愛知	ユーザーの評価結果を踏まえ、定期的な評価者会議を行い、利用者及びその家族の方にわかりやすい説明と同意に努めます。また、接遇、情報収集と情報提供、適切な居宅サービス計画の作成に努めます。サービスの提供にあたっては、利用者個々のニーズを適確に把握しサービス担当者会議の開催等、利用者及びその家族の方に満足していただけるよう努めてまいります。情報の共有化に努め、ケアマネージャーとして、内部、外部の研修を通じ自己研鑽に努めます。
139	そうけん居宅介護支援事業所	初回面談時での制度や仕組みの説明不足が原因と思われる。アセスメントに力点を置いてしまうこともそうですが、ケアマネの役割などの説明までして一回で全部を伝えることは、この制度に馴染みのない高齢の方にはややこしさを増すだろうとして簡単に済ませ、それで説明したつもりになっていたようです。これからは面談の最初に説明を持っていこうと考えます。また、殆ど同居ご家族より本人の評価が低いことも反省点です。ご本人を煩わせたくないとして、ご家族との関わりに傾いていたせいだと思われるので注意します

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
140	総合福祉（株）ツクイ名古屋	今回のユーザー評価にて契約時の説明不足を痛感致しました。十分な説明を行っていたつもりでございましたが、今後はより利用者様に分かりやすい、説明をしております。特に苦情窓口の説明については、区役所、国保連の公的機関とお客さま相談窓口を開設している事をご理解して頂けるように努めてまいります。 今回のご意見を真摯に受け止めて、今後のサービス向上に、職員一同、頑張っております。
141	総合福祉ツクイ名古屋南	皆様から大変うれしいお言葉を多数いただきまして本当に有難うございます。契約などの説明については、ポイントに印をつけるなどのくふうをし判り易く致します。今後もご利用者様やご家族様に信頼いただける様に努めて参ります。
142	大同居宅介護支援事業所	利用者様や、その御家族は、いろいろなサービス事業者の中からサービスを選びたい、介護保険外のサービスについて知りたい等の多くの情報を得たいという思いがあるという事が読み取れました。情報収集に努めると共に、訪問させて頂く中で配慮しながら情報提供していきます。又、これからも利用者様に更に満足して頂けます様に、利用者様の立場に立った対応を心掛けます。
143	たから診療所指定居宅介護支援事業所	契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報取り扱いなどの説明は、ご理解いただけるよう分かりやすい説明に心掛けます。ご利用者様の意向を尊重し、満足のいくサービス提供を心掛け、迅速かつ適切な対応をさせていただきます。
144	千種区介護保険事業所	苦情相談窓口については、契約書・重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう努めるとともに、ケアプランの作成に伴うサービス事業者及び保険外サービスについての情報提供を充実するため、情報の収集・整理・共有に努めます。お客様の在宅生活が快適で充実したものとなるよう、福祉・保健・医療の各関係機関と連携を図りつつ、明るく笑顔でお客様にご満足いただけるサービスの提供を目指します。
145	中日調剤 居宅介護支援事業所「かみさら」	介護保険の対象外のサービスについて、ご利用者様やご家族様に説明させていただいていると思っておりましたが、実際にはまだ十分伝わっていないことがわかりました。今後はより丁寧にわかりやすく説明し、色々なニーズに対応できるよう、質の向上に努力していきたいと思っております。
146	てとてと	サービスを利用するために契約時説明をします。こちらはきちんと説明をしていますが、時間と共に忘れられることが多いように見受けられます。お客様に理解していただけるようわかりやすい説明を心がけます。お客様に信頼され続ける事業所であり続けたいと思っております。
147	天白区介護保険事業所	ケアマネージャーの対応、居宅介護サービスに高い評価・ご意見をいただき誠にありがとうございます。契約書や重要事項の説明、事業所の変更・選択、介護保険対象外サービスの情報などの説明がご理解いただけるよう心がけるとともに、一層のサービス向上を目指し、お客様に安心してご利用いただける事業所をめざして努力してまいります。
148	東洋ケアプランニング	説明したことについて理解されていない事を改めて考えさせられました。特に別居のご家族への説明が不足している事を評価で再認識致しました。今後は、理解していただけるような説明を心がけていきたいと思っております。これからも介護保険以外のサービスについても情報を提供し、利用者様に選択していただけるよう努めてまいります。地域の中で頼られる存在になりたいと思っております。
149	富田病院居宅介護支援事業所	利用者様の貴重な御意見や評価を頂き有り難うございました。今後も利用者様や家族様の介護サービスに対する要望を充実あるものにしていきたいです。
150	中川区介護保険事業所	介護保険制度、その他在宅で生活する上で有益な情報をわかりやすく丁寧に説明させていただきます。 また、各介護サービス事業所等との連携を重視し、お客様のニーズに合ったケアプラン作成に努めてまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
151	中川診療所指定居宅介護支援事業所	まず、評価の用紙の回収率が低かったので、多くの参加者に評価に協力していただけるよう、次回は評価の参加を呼びかけていきたい。（今回は用紙を手渡す時期が遅れたことが原因と思われる。） 評価の内容としては、「急なサービス変更にすぐ対応してくれること」「不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて対応してくれること」の評価が低かったので、今後はこの2点を特に重視していきたい。他の項目については、一定の評価をいただきありがたく思っています。
152	中区介護保険事業所	契約時には、事業所の変更が可能であること、苦情受付窓口等必要な事項を丁寧にわかりやすく説明することをこころがけます。また、お客様やご家族のご希望を適切に把握し、介護保険におけるサービスの選択に関わる情報はもちろん、お客様にとって必要な情報を提供することに努めます。
153	なかまの家大杉	ご利用者様の評価から、数年前に契約された方は、契約内容などを覚えていらっしゃる方が多々あると感じました。 今後、介護保険の法改正の説明をすると同時に、契約内容・重要事項の説明・苦情対応など、再度わかりやすくお話をする様、努力していきたいと思えます。
154	中村区介護保険事業所	介護保険の対象にならないサービスについてのご案内を充実させるとともに、別居されていらっしゃるご家族様へのご説明の充実を図ってまいりたいと存じます。 また、お客様がご希望される生活に近づきますよう、そしてご家族様の介護負担がより軽減されますよう今後努力してまいりたいと考えております。
155	なごやかハウス希望ヶ丘	ユーザー評価の結果から、事業者の思いと利用者様の認識に差があることに改めて気付かされました。今後は一度ご説明申し上げている内容につきましても、一定期間毎に再度利用者様や家族様と共に確認する機会を持ちたいと思えます。又、毎月訪問の都度、利用者様や家族様の意向を踏まえ、各サービス事業者・関係機関等と連携を密にして、より快適に生活していけるよう支援してまいります。
156	なごやかハウス三条	昨年よりも利用者様の評価が上がりました。サービス向上への努力を認めていただきありがとうございます。しかしながら昨年評価の低かった項目は改善されたとはいえ、まだ十分ではありません。今後も利用者様が事業所を選択される際に役立つ情報を多く、また分かりやすくお伝えできるようにしていきます。そして当事業所を利用して良かったと感じていただけるよう努力してまいります。
157	なごやかハウス滝ノ水	今回の結果から、利用者様の視点に立ち、より理解して頂きやすく説明していくことの必要性を強く実感致しました。 日頃から、地域の介護サービス及び、介護保険外サービスの内容や特色を把握し、常に最新の情報を分かり易く、認定調査時以外にも年2回（4月・10月）はご説明できるよう努めます。
158	なごやかハウス岳見	昨年度の評価から『契約時の説明』に関しては分かり易くご説明さしあげるよう努めてまいりました。しかしながら重要事項の説明や『保険外サービスの説明』『情報の提供』といった面でまだまだ不十分であったと感じております。重要事項については今後も契約時の説明だけでなく毎月の訪問の際に繰り返しご説明いたします。『情報の提供』に関しては、様々な情報が飛交うなか、必要な情報を適切に提供し、皆様が希望される生活に近付けるよう努めてまいります。
159	なごやかハウス出来町	当事業所の居宅介護支援について、概ねご満足いただいております。今後も、ご利用者・ご家族の生活がより安定し、豊かなものになるように、一層努力してまいります。今年度は、「介護サービス情報公表」が開始され、介護サービスを選択する際のひとつの判断材料となりました。このような制度も活用しながら、日々、ケアマネジャーとして様々な情報を収集すると共に、適切に情報提供を行い、ご利用者・ご家族が、介護サービス事業者を選択しやすいようにしてまいります。
160	なごやかハウス野跡	独居のご利用者が多い事もあり、コミュニケーションを重要視するご意見を多数頂きました。昨年のご意見を参考に、個人差の出ているところを直すべく努力してまいりましたが、未だ、意の通じないところがある様ですので、改善に向けた一層の努力をしてまいりたいと存じます。また、独居のご利用者だけでなく、そのご家族とのコミュニケーションのあり方についても、今後の課題として考えていきたいと存じます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
161	なごやかハウス福原	ご利用者やご家族は、ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持てることが第一と考えておられます。困った時、急なサービスの変更がある時等、信頼感を持っていただけるよう対応してまいります。また、個人情報をサービス利用のために使用する場合、同意をいただいた上で使用していくことを再度確認していきます。いろいろなサービスを選んでいただけるよう、介護サービス事業者や保険対象外のサービスの情報を日頃から収集しご紹介いたします。
162	なごやかハウス丸池 指定居宅介護支援事業所	毎月の訪問や事業者からのモニタリング等を通じて、ご利用者の現在の状態だけでなく、常に先を予測し、必要な情報を適切なタイミングで、かつ分かりやすく提供できるよう努めてまいります。その為にも日頃から、専門的な知識のみならず地域の介護サービスの状況や内容の把握に努め、ご利用者・ご家族から安心し信頼いただけるよう努めてまいります。
163	なごやかハウス名西	今回のユーザー評価の結果から、利用者様が介護保険対象外のサービスについて情報提供が足りないと感じていらっしゃる事が分かりました。今後も積極的に情報収集を行い、利用者様に提供していきたいと思っております。また、サービス事業所へのご意見・ご要望は確実に伝達し、今後同様の事が無いよう依頼してまいります。
164	なごやかハウス横田	サービスのご利用にあたり、説明や情報提供の際には、内容を分かりやすくお伝えし、相互に理解できるように努めます。特に介護計画書や利用票など制度やサービスに係る内容については、個々の説明を十分に行い、理解を深めていただくことで安心感や信頼感につながるようにいたします。当事業所では、在宅での生活が地域に密着し、質の高いサービスを利用していただけるように努めてまいりたいと思っております。
165	名古屋市熱田区ケア マネージメントセン ター	苦情、疑問に思われていることをしっかり受けとめ、ご利用者・家族の方々に丁寧な言葉で説明できるよう努めます。介護保険外サービスのご紹介や代行申請等についてのご相談に適切に応じられるように、関係機関との連携をはかりご利用者、ご家族様に信頼していただける事業所をめざし、今以上の努力をいたします。
166	名古屋市北区ケアマ ネージメントセン ター	利用者様より高い評価をいただき有がとうございました。今後も利用者様の御希望にそう様いっそうの努力を致します。介護保険制度以外のサービスや契約時の説明等は解りやすく、ていねいに説明しケアマネジャーとして安心感・信頼感をもっていただける様、スタッフ一同日々努力していきます。
167	名古屋市昭和区ケア マネージメントセン ター	私共の自己評価と利用者様にいただいた評価との点数差について、事業所内にて話し合い対応策を検討いたしました。具体的には、利用者様には契約書や重要事項説明書について、よりわかりやすく説明しご理解いただけるよう努めていきます。また介護保険の対象とならないサービスについては、利用者様の状況に応じてより具体的に情報提供していくことができるよう努めていきます。
168	名古屋市総合リハビ リテーションセン ター	今回のユーザー評価は、全体的に高い評価をいただきました。利用者様からいただいた貴重なご意見の中で、特に苦情を受け付ける窓口と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十分であると分かりました。今後も利用者様に必要な情報提供及びご説明をするようより一層努めて参ります。また、疑問や不安のある方々が気軽に安心してお話ししていただける事業所として、信頼関係を深めていけるよう誠実な対応をこれからも心掛けて参ります。
169	名古屋市総合リハビ リテーション事業団 西部リハビリテー ション事業所	事業開始してようやく1年が経過し初めての事業者・ユーザー評価です。ご利用者皆様方が徐々に増加し、またご利用の皆様方には概ね良好な評価を頂きました。また、ご意見の中では多くの暖かいお言葉や評価を頂き一層の励みとなりました。一方で、ご利用からまだまだ短い期間の方も多く、関連書類等の十分なお説明や家庭とのコミュニケーション、情報提供など十分に対応のいたらない部分もありご指摘いただきました。今後も、皆様方により一層ご満足頂けますように努めさせて頂きたいと思っております。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
170	名古屋市千種区ケアマネージメントセンター	御利用者様・御家族に対してサービス事業所の詳細な情報、介護保険外サービスの情報提供をわかりやすく説明していきます。また居宅サービス計画、利用票についても御理解納得していただけるように十分な説明をしていきます。これからも御自宅で安心して過ごしていただけるようにサービス担当者と連携をはかり、信頼されるケアマネジャー、確実に対応できる事業所をめざす努力をしていきます。
171	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター	ご利用者様からご意見でいただいた今回のユーザー評価の結果をふまえ、工夫して早急に改善していきます。契約書や重要事項についてわかりやすく説明し、介護保険対象外のサービスについても情報収集に努め、提供に心がけていきたいと思ひます。また、ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の方の生活も安心して送られ、より一層の信頼関係が築かれるよう努力していきたいと思ひます。
172	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター	今後、重要事項や個人情報の保護等の説明や内容について、十分にご理解いただけるように、わかりやすい説明等方策の改善を図っていきます。また、ケアマネジャーとして、ご利用者様のご意見、ご希望を尊重し、利用者様が安心して療養生活を送っていただけるように、質の向上に努めていきます。
173	名古屋市中区ケアマネージメントセンター	契約時の説明や他のサービス業者の紹介等については、利用者様に御理解いただけるように、事業所の中で工夫していきたいと思ひます。当事業所のケアマネジャーの対応に対して安心・信頼ができるとの評価をいただき大変ありがたく思ひます。今後もよりいっそう研鑽をつみ支援させていただきたいと思ひます。
174	名古屋市中村区ケアマネージメントセンター	今回、ユーザー様の評価と事業所の評価が大きく異なった事項について検討し、ご本人やご家族にとって役立つ情報の提供や助言が適切に行うことができるようにしていきます。介護保険のサービスのみではなく、広い視野を持って知識を深め、ネットワークを広げて、相談があった時など速やかに対応できる事業所として研鑽を積んでいきます。
175	名古屋市西区ケアマネージメントセンター	契約書・重要事項の説明させていただく時は、苦情受け付けの窓口の紹介や、個人情報の保護などについて、ご利用者様、ご家族様にご理解いただけるように、ケアマネジャー職員一同、十分な説明や情報提供をこころがけていきます。また、介護や療養生活について適切な助言ができるようにケアマネジャーとしての研鑽を積むと同時に、担当の交代等ご利用者様のご迷惑をおかけすることがないように留意していきます。
176	名古屋市東区ケアマネージメントセンター	苦情の申し立て窓口や個人情報の保護の説明等について、ご利用者ご家族の満足度と事業所の自己評価とは開きがありました。これらについては早急に見直し、改善をはかっていきたいと思ひます。ご利用者様ご家族と信頼関係を築き、満足していただけるサービス提供ができるよう研鑽をつんでいきます。
177	名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター	苦情の窓口、重要事項の説明、他の事業所への変更ができることについての説明に対し御指摘をいただきました。毎年御指摘いただく内容につきましては、わかりやすい方法を検討させていただいておりますが、今後ともより利用者様にわかりやすく、安心して介護保険のご利用をしていただけるよう工夫していきます。
178	名古屋市緑区ケアマネージメントセンター	事業者の選定、介護保険外のサービスなど、利用者様が必要とされる情報について、よりわかりやすく提供させて頂けるよう情報収集に努めていきます。また、利用者様にケアマネジャーとしてより専門的に適切な助言ができるよう、ケアマネジメントの質を高めていき、利用者様の希望にそって支援させて頂けるよう研鑽を積んでいきます。
179	名古屋市港区ケアマネージメントセンター	ユーザー様から高い評価をいただいた項目については、さらに進め、他の介護保険事業所への変更や介護保険外サービスのご紹介などについては工夫をし、わかりやすい説明に努めてまいります。ご利用者様、ご家族様が安心して、療養生活を送ることができるよう、ケアマネジャーとして、今後も支援させていただきまひます。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
180	名古屋市南区ケアマネジメントセンター	苦情の申し立て窓口の御案内や秘密の保持等の評価については、事業所内で検討し、わかりやすく御理解いただけるように説明させていただきます。又介護保険外のサービスの評価については、介護保険のサービスのみではなく、情報の提供を行ない、御本人・御家族様が安心してサービスが選択できるよう努めていきます。
181	名古屋市名東区ケアマネジメントセンター	全体的に高い評価をいただきありがとうございました。契約時には苦情の受付窓口、重要事項の説明、事業所が変更できることについてわかりやすい説明ができるよう努めます。介護保険以外のサービスについても説明できるように情報収集をしていきます。担当ケアマネジャー変更時には利用者様に御迷惑がかからないように配慮してまいります。職員全員で利用者様と共に自立した生活を目指して支援していきけるよう努力してまいります。
182	名古屋市守山区ケアマネジメントセンター	苦情相談窓口や代行申請ができることは契約の時だけでなく、随時説明していきたいと思えます。「介護サービス事業所を選ぶのに役立つ情報」や「介護保険対象外のサービスについて」の説明もわかりやすく、ていねいにさせていただきます。ご利用者様やご家族様が困っている時じっくり話を聞いてくれる、頼りになると評価して頂けたので、今後も皆様に満足頂けるよう、ご利用者様の望む生活に近づけるよう支援させていただきます。
183	南山の郷居宅介護支援事業所	日常生活にかかわる介護サービスが利用者様本位になるように、また、サービス提供に当たり利用者様のプライバシー確保がされるように十分に配慮し、気持ちよくお過ごしいただけるようにケアプラン作成やサービス提供に引き続き努力してまいります。職員の接遇については利用者様の尊厳を大切にし、職員一人一人がプロとして対応できるように更に心がけていきます。そして資質向上のための研修の積極的な実施や意思疎通や意思決定をスムーズにするための組織改革にも取り組みサービスの向上に努めてまいります。
184	西区介護保険事業所	今回のユーザー評価で介護保険対象外サービスの説明が不十分であるという結果と、お客様はサービス内容等についてのわかりやすい説明を重要視していることを踏まえ、説明の仕方を工夫するなど改善に努めます。また、制度についてだけでなく、制度外の情報にも精通できるよう、社会福祉協議会等からインフォーマルサービス情報の収集、整備と従業者の情報共有をしていきます。
185	にじのさと西居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価において、契約時の説明をより丁寧にしていく必要を感じ、苦情窓口の説明、介護保険の対象にならないサービスの説明を徹底してまいります。当事業所においては、常に利用者様・御家族と共に悩み、考え、生活のしずらさを改善出来る様に取り組んでいく事を目標としており、利用者様・御家族に一番近い存在である様に努力してまいります。
186	野並デイサービスセンター	ご利用者とご家族が求める生活環境により近づけられるよう、サービスの種類や量などを改めて見なおすきっかけとしたいと考えます。又、説明という質問箇所をご利用者が理解しきれていない点があると感じました。分かりやすいだけでなく、納得のいく説明を心がけていきたいと考えます。
187	はぎの居宅介護支援事業所	苦情申し出窓口、個人情報の取扱い説明について、ご利用者様には説明不足だったことが分かりました。今後訪問時等を利用して、ご説明、ご理解を頂くと共に、その他サービス情報の提供を心がけてまいります。今後も皆様の声を真摯に受けとめ、今以上に皆様のお役に立てるよう頑張ってまいりますのでよろしくお願い致します。
188	東区介護保険事業所	お客様が在宅で安心して生活していただけるよう、お客様やご家族様のご要望に耳を傾け、介護保険サービスと併せて介護保険の対象でないサービスもご紹介しながら介護サービスの提案に努めます。また、契約内容やサービス内容、質問に対する説明は丁寧にわかりやすく説明することに努めます。また、やむを得ずケアマネジャーを交代させていただく場合は、お客様に不安を与えないように引継ぎ等に努めていきたいと存じます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
189	陽だまりの家ケアプランセンター	今回、問8の介護保険の対象にならないサービスについても説明していますか。の評価でお客様との評価に差がありました。この結果を受け介護保険対象外のサービスについても情報収集につとめご利用者様、ご家族様に役立つ情報提供を心がけて参ります。また情報提供とともに個人情報の保護にもつとめお客様が安心してサービスをご利用して頂けるよう一層の努力をして参ります。
190	ふくざわ介護サービス	今回の結果をしっかり受け止め、利用者様の信頼を得、満足していただけるように、サービスの提供については、利用者様のニーズを把握し、関係諸機関及び事業所との連携を密にし、地域に根ざしたものを提供するように努めたいと思います。
191	ブラザーケアプランあつた	生活の質の向上ができるように、努めていきます。また利用者様の不安が少しでも解消できるように、傾聴し適切な助言ができるように努めます。そして安心して在宅生活が送れるように援助いたします。
192	ふれあい名古屋介護支援事業所	毎月のサービス利用票・別表をお渡しする際に、よりわかりやすいご説明をするようにこれからも努めてまいります。皆様のご信頼をさらに得られるように、一生懸命取り組みたいと思います。よろしくごお願い致します。
193	ベネッセ介護センター名古屋	昨年の結果を踏まえ、契約時にわかりやすく説明することを心がけてきたつもりでしたが、「苦情相談窓口」「サービス利用票・別表」の説明がまだまだ不十分だということが、今回の結果で再認識できました。今後は、説明の仕方に改善を図り、より一層わかりやすく、丁寧な説明を心がけたいと思います。ご利用者はもとよりご家族の方にも安心・信頼していただけるよう、おひとりおひとりのニーズに沿ったプランをご提案できるよう、取り組んでいきたいと思っています。
194	ヘルパーサービス金澤居宅介護支援事業所	3月に事業を再開したばかりであるため、参加者が少ない状態での評価でした。思いのほか良い評価を頂くことができましたが、今後、利用者が増えていくなかでも、サービスの質の維持、さらなる改善に向けて努力していきたく思っております。
195	宝南指定居宅介護支援事業所	サービスに対する貴重なご意見ありがとうございました。「苦情相談窓口」や「介護保険外のサービス」「事業所変更の自由」に関し説明不足とのご意見をいただきましたので、契約時、アンダーラインをひくなどわかりやすくご説明させていただくように致します。それから、ご指摘のあったケアマネージャーの力量をそろえるという面では、定期的に、カンファレンスを聞く、研修への参加、雇用時の指導を徹底するなど、質の向上に努めていきたく思っています。
196	星ヶ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所	前回実施時の反省をふまえ、介護保険対象外のサービスについての情報提供も数多くご利用者様に行い、プランに組みこんでまいりましたが、皆様の満足を得られておらず、更なる精進が必要だと感じました。今後も皆様のご意見を真摯に受け止め、事業所としても、人としても常に成長を心がけ、ケアマネジメント業務を遂行させていただきます。ご評価ありがとうございました。
197	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	様々な情報提供という点での評価がやや低く出ておりましたので、今後は十分な情報提供に努めると共に、説明したつもりにならずに、必要あればくり返し説明し利用者様の要求に答えていけるような支援に心がけて参ります。
198	ホスピー居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価に適切な評価を頂きありがとうございます。今回の結果を真摯に受けとめ、ケアマネージャーの自己満足にならないサービスの提供に心がけたいと思います。
199	堀田デイサービスセンター	ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感が持てることについてご評価していただきありがとうございます。今後も、内部研修の充実と外部研修への積極的な参加を奨励し、ケアマネージャーの質の向上に努めます。又、一人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の作成を心掛けるとともに、個人情報保護を遵守する努力をしていきます。
200	まいんず居宅介護支援事業所	当社評価とユーザー評価の間に前回と同様の項目に格差がみられる傾向にあり、今後もこの結果を厳粛に受け止め、格差の改善及び是正に努めて参ります。ユーザーの皆様方のご意見に耳を傾けながら、よりよいサービス提供を行うことにより、ユーザーの皆様が希望されている生活に少しでも近づくことができるよう努めていきます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
201	ますこ居宅介護支援事業所	ユーザーの要望の高いのは「急なサービス変更の対応。話をじっくり聞いてくれる。わかりやすい説明。連絡がとりやすい」などを改めて認識する事ができました。今後も利用者様やそのご家族から、安心・信頼して頂ける事業所を目指します。
202	丸八居宅介護支援センター	今回の評価では概ね満足していただいているようですが、問18～20についてまだ不十分であると思われます。今後も利用者や介護者の負担を軽減し、ゆとりある生活を実現していただけるよう、専門職としてより一層ステップアップを図り、的確な助言や、きめ細かな相談援助ができるようスタッフ一同努力していきたく思います。
203	みず里 居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき点を見直し、今まで以上にご利用様に満足していただけるよう、努力して行きたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。
204	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価について、特に自己評価とお客様の評価で格差が大きかったのは、介護保険の対象にならないサービスについての説明という設問でした。その都度職員一同ともに、状況に合ったサービスの説明をしていたつもりでしたが、お客様の望む説明ができていなかったことを真摯に受け止め、介護保険以外のサービスについても十分ご理解いただけるように職員に周知徹底し、お客様により満足していただけるよう努めます。
205	緑区介護保険事業所	お客様から、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や、また、介護保険の対象とならないサービスの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、今後はわかりやすい説明ができるよう努めてまいります。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せようお願いいたします。
206	港区介護保険事業所	苦情相談窓口や個人情報の使用、他の事業所への変更に関する説明等につきましては、契約書や重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう、一層努めてまいります。また、サービス事業者に関する情報提供はもちろんのこと、介護保険対象外サービスにつきましても、積極的に情報提供を行い、お客様やご家族様が望まれる生活をご支援させていただくとともに、お困りの際には親身になってご相談等に応じていくことにより、満足感を得ていただけるサービスの提供を行えるよう努めていきます。
207	南区介護保険事業所	18年度より「あなたらしさを応援」の視点に立った質の高い介護サービスの提供をめざして取り組んでおります。その結果が全体的に高い評価をいただくことにつながったものと嬉しく思います。ただ「介護保険外サービスのご説明」につきましては、お客様と事業所との認識の違いが大きく現れました。今後はお客様が安心して在宅生活を送ることができるよう、職員一同更に努力していきたく思います。
208	南生協病院指定居宅介護支援事業所	利用者様・ご家族様の希望される在宅生活を実現するために今後も努力してまいります。今回の評価の中で、介護サービス事業者や介護保険サービス外の情報提供が不足しているとの指摘がありました。そういった点にも留意し、ていねいな説明や情報提供を行ってまいります。
209	めいきん生協在宅福祉センター	契約書・重要事項説明書、介護サービス情報について、ユーザーに分りやすく説明できるように改善のための学習会を行ってきました。今回の調査では、全体平均に比べてわずかではあるがポイントが高くなっていることから、改善の結果が表われている様に考えられます。 自由記載欄でもまあまあの評価はいただいておりますが、厳しい意見もあり、今後さらに改善のための学習会を積み重ねてまいります。
210	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	契約時の様々な御案内や説明に不十分な点があることを反省し、今後はよりわかりやすく、丁寧に御説明・御案内させて頂きたいと思えます。 また日常の援助につきましては、高い評価を頂いておりますので、より一層御利用者様のお役に立てますよう努めて参ります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
211	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	日々ご利用者様のお話には耳を傾ける様、努力していますが、改めて、その重要性を感じました。これからもどんな小さな事でも相談に乗る事ができる様、余裕を持って支援ができる様努力していきます。また、こちらが説明しているつもりでも、伝わっていない場合もあるので必要に応じて何度も繰り返し説明していきます。
212	めいきん生協名東居宅介護支援事業所	全体的に良い評価を頂いたものの、説明が充分に出来ていなかった点については、再度事業所内で検討をして行き、機会ある毎に説明・情報提供が出来る様に心がけて行きます。今後も迅速な対応に心がけ、安心感・信頼感を持って頂ける事業所にして行きます。
213	名東区介護保険事業所	介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報提供や介護保険の対象にならないサービスに関する情報提供について、お客様の満足度低いという評価をいただきました。今後は、より一層サービス事業者との連携を深め、介護保険の対象にならないサービスを含めた最新かつ有用な情報の収集に努め、お客様にわかりやすく情報提供及び説明するよう努力してまいります。
214	名東総合ケアセンター	利用者様・ご家族様に分かりやすい説明をするよう努めておりますが、介護保険制度の大きな改正もありご理解いただけなかったこともありました。介護保険外のサービスや各事業所の情報をわかりやすくお伝えしていき、利用者様の「思い」を上手く引き出して、ご家族様の生活の変化にも注意を傾けてケアマネジメント業務に取り組んでいくことで、ケアマネージャーの対応に安心感・信頼感を今まで以上に持っていただけよう、職員一同、法人内外での研修によってさらなる質の向上に取り組んでいきたいと思ひます。
215	名東パラダイス居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険について、また介護保険外サービスについて利用者や介護者にわかりやすく説明します。</li> <li>・ケアマネージャーが関わることにより、本人や家族の生活が少しでもよい方向に進むよう、ケアマネージャーの質の向上に努めます。</li> </ul>
216	名南診療所指定居宅介護支援事業所	介護保険制度がはじまってから5年が経過し、制度そのものの改定が順次行われてきています。地域の利用者の方により分かりやすい説明をさせていただけるよう、ケアマネージャー自身の研修・学習に力を入れていきたいと思ひます。また、利用者の方にとってそのニーズ、状況に適したプランとするうえでは、地域のサービス事業所の動向や特色にかかわる新しい情報もつねにとり入れ、有効に活用できるよう、ふだんから連携を強めておきたいと思ひます。
217	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	当事業所がご利用者様とのご契約の際に苦情窓口について説明したつもりでもご利用者様には伝わっていないことが多いため、苦情窓口についての説明をすることを再度徹底しわかりやすいようにご説明をさせていただきます。また介護保険の対象にならないサービスについては学習会を開催するなどしてケアマネージャーが様々な制度をご利用者様に紹介、説明しそれらをケアプランに位置づけてご利用していただくことで、より快適な日常生活が送っていただけるように努力していきたいと思ひます。
218	名北ケアプラン・センター	ユーザー評価に参加させて頂き、ご利用者・ご家族が求めている事を的確に知る事ができました。広い視点で地域の社会資源を、より利用できるよう情報提供していかねければならないと感じています。この度の制度改定により、訪問のたび説明させて頂いておりましたが、利用できなくなったサービスがあり、なぜ利用できなくなったのかを理解して頂かなければならず、ご迷惑をおかけしたのではないかと感じています。今後、よりいっそう情報の収集に努め、少しでも満足できる生活に近づけるよう支援させていただきます。
219	メディカルホットライン指定居宅介護支援事業所	ユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、利用者に対してより一層、わかり易く、ていねいな対応を徹底するよう、各ケアマネージャーがこころがけようと思ひます。
220	桃山診療所指定居宅介護支援事業所	重要事項の内容を よりわかりやすく説明できるよう努力し 初回だけでなく 再度説明し 理解していただけるよう 取りくんでいきます。また 保険外サービスについても 情報収集につとめ 利用者の方々の希望される生活に近づけるようなケアマネジメントができるよう研鑽に努めます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
221	もらいぼし	介護保険のサービス利用にあたっての説明について、契約時に説明の上同意書を頂いているにもかかわらず、十分に伝わっていないこともあり理解して頂いていないことを反省点とし、今後はもっとわかりやすい説明の上納得して頂いた上で、契約時だけでなく日頃から介護保険利用について理解して頂けるよう努力していきます。また急な対応や苦情についても家族の方だけでなくご本人様にも納得して頂けるよう努力していく必要があります。
222	守山区介護保険事業所	お客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、より一層わかりやすく説明をしまいたいと思います。介護保険の対象にならないサービスについても、より一層情報収集に努め、より適切に情報を提供してまいります。 また、ケアマネジャーのプラン作成についてやサービス変更への対応、人柄について、高い評価をいただきまして、誠にありがとうございます。 今後とも、事業所として一層努力してまいります、よろしく申し上げます。
223	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	利用者様やご家族にサービスや契約書の内容をお話する際、いまよりもいっそう解り易い言葉に置きかえる等の工夫をしたいと思います。また、同意を頂く前には再度内容の確認をうながす等、時間をかけ対応させて頂きたいと思います。 介護保険対象外のサービスについても、更に情報収集を多くし、利用者様に還元できるように努力していきたいと思います。よろしく申し上げます。
224	八事苑	契約書、重要事項説明書についてはわかりやすく、丁寧な説明をできるよう心がけて参ります。個人情報には十分な注意をもって取り扱っております。利用者様、御家族様とよくコミュニケーションを図りより信頼関係を深めていきたいと考えます。ケアマネジャー個々の研鑽を深め、利用者様に合ったサービスが選んでいただけるよう提案いたします。訪問時は利用者様のお話を傾聴し、話しやすい雰囲気できっちり相談していただけるよういたします。
225	有限会社空知介護保険事務所	利用者又は、家族の思いをよく聞くことで、より良いサービスを提供できる、いろいろな情報や知識も高めることで現状よりも多くの事を相談に乗れると思います。時間に追われるのではなく、ゆっくりと話ができる状況を作っていきたいと思ます。
226	有限会社千種介護相談所	利用者の評価を真摯に受けとめ、サービスの改善に努めて行きます。
227	有限会社とんとん介護支援サービス	契約書の説明につきましては、分かりやすく丁寧な説明を心掛けておりますが、介護保険サービス開始前には、それぞれの事業所との契約が必要であり、特に独居、高齢者世帯の場合には、聞きなれない言葉やその仕組み、介護保険制度自体に戸惑いされる事も少なくないと感じます。分かりやすい話し方で、繰り返し繰り返し説明し、確認を取りながら印を付けたり、付箋を貼らせて頂く等、細やかな配慮が大切であると痛感しました。何事にも細やかさと、丁寧さを心掛け信頼される事業所として取り組んで参ります。
228	有限会社のぞみ介護プランセンター	居宅介護支援サービスを開始するにあたって説明させていただいた事項、「契約内容や苦情の受付窓口に関する」説明が不十分であることが分かりました。今後は利用者様に分かりやすい言葉で順序だてて理解していただけるよう一層丁寧な説明を行うよう努力していきたいと思ます。
229	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	ご利用者様が重要だと思われることと、私たち事業者が重要だと思ふことの差が縮まり、より満足していただけるサービスの提供に努めてまいります。 また、小さなご質問やご要望に丁寧に対応してまいります。気軽にお声掛けいただければ幸いです。
230	ユートピアつくも在宅介護支援センター	介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険の対象にならないサービスの説明について、特に評価が低い結果になりました。今後ケアマネジャー自身が様々なサービス（介護保険外サービスも含めて）の情報収集に努め、お客様へ情報提供をしていく所存です。また秘密の保持や、どのサービス事業者でも利用できることについて、訪問時などに何度も説明し確認させていただきながら、ケアマネジャーが中立公正な立場であることを説明させていただきます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
231	ゆうな居宅介護支援事業所	皆様から過剰な評価を頂き、感謝すると共に、今後は自分自身ケアマネージャーとして質の向上に努めて行きます。またアセスメント、モニタリングの充実、向上する。利用者様との相談する時間を増やし、サービス担当者会議により反映させる。サービス事業者との定期的な情報交換や、意見交換を行い、利用者様に満足して頂ける様、また安心して在宅での生活が維持できる様努力して行きたいと思ひます。
232	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	居宅介護サービスの利用に際し、介護保険制度のしくみ、契約事項など複雑多岐に渡りますが御利用者や御家族様に解り易くご理解いただけるように、傾聴・確認しながら解り易い説明をこころがけて参りました。ケアマネージャーの対応・支援に高い評価、ご意見をいただきうれしく思ひます。サービス事業所についての情報を充実させるとともに、御利用者、御家族様が安心して質の高い生活をされるよう、保健、医療、福祉のサービスを総合的に連携し支援するよう努力して参ります。
233	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	昨年に比べ、全体的に評価が低く、反省点が多々あります。書類の説明は充分出来ていると評価していたのですが、説明不足で余り理解を頂いていない様です。事業者選択の情報提供も少なかつた様で、各事業所の特色を踏まえた説明が必要だと思ひます。必ず毎月1回以上は、お宅を訪問しているのですが、印象が薄いか、ケアマネが関わることで、生活の活性化につながる様、利用者様のニーズに答えられる様に、努力していきたく思ひます。
234	ライフ介護支援センター	契約書や重要事項説明書をはじめ、苦情相談窓口や個人情報保護については、今まで以上にご利用者様やご家族様にわかりやすく説明させていただきます。ケアプラン作成に伴うサービス事業所を選ぶのに役立つ情報や介護保険外のサービスについての情報の提供を充実させ、ご利用者様やご家族の方々の希望する生活に少しずつでも近づけるように努めてまいります。
235	ラ・ファミリア指定居宅介護支援事業所 元気	今回の結果を真摯に受けとめ、ご利用者様・ご家族様にわかりやすく丁寧な説明を心がけていきたく思ひます。今後更にご利用者様・ご家族様、サービス事業所との連携を大切にしていきたいと思ひます。
236	緑生苑指定居宅介護支援事業所	介護保険制度・サービス利用についてわかりやすい説明を心がけるとともに、個人情報の取り扱いや申請の代行についても説明に不安を持たれないよう、よりいっそう丁寧な説明を行っていきます。利用者様の要望・状況に添ったケアプランの作成に努め、必要に応じて介護保険外サービスを組み込むなど、専門家としての適切なアドバイスを心がけていきます。

## 利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ 最初から同じケアマネジャーさんですが、とても良くして下さいます。転勤などで、違う方がみえた時のことを思うと心配です。やはり同じ人でやれたらと思います。
- ・ 満足しています。
- ・ 本人の事はもちろんですが、介護者の立場をよく理解して頂き、対応して下さいるので嬉しいです。
- ・ 事業所に対する信頼は問題が起こる度に増していきます。困った時に相談に乗ってくれ、いろいろな選択がある事を提示され、色々な考え方がある事を教えて下さいます。何かあるとまず「相談しよう」という気持ちになります。
- ・ 他の事業所などで虐待、セクハラなどの事件を聞くたびに私の利用させて頂く事業所に感謝をしています。特に、若い職員の方が、明るく、丁寧に対応して下さいしている事にこちらが反省させられています。優しい方が多いです。介護は出口のない長いトンネルです。多くは死によって完結します。色々問題点はあるけれど、この制度によって、どれだけ沢山の家族は救われているかと思えます。せっかく志されたのに辞める方も多いか、財政が困っていても待遇が良くなるようになってほしいと願っています。老人が最後まで居心地よく生活できる国であって欲しいです。
- ・ ケアマネジャーが半日のパートだったので、サービス内容について相談しようとしてもなかなか連絡がつかない時があった。今は人が代わったのですが、信頼関係を作るのに時間がかかり頼りになる所までいっていない現状です。
- ・ 他の人と比較せず、個人個人に応じて判断して欲しいです。わがままを言っているつもりはありませんし、随分我慢した上で相談しているのですから。外出出来る人と、したくても出来ない人も同じでは悲しくなります。言葉に温かさを感じられません。
- ・ 色々打合せプランや私共の希望など話してる中で、私共の思ってる事が本当によく理解して頂いて計画書になっている事がとても嬉しかったです。
- ・ 説明を聞いていて、解りにくい点がありますので詳しくして欲しい。
- ・ 本人にも良くして頂いておりますが、家族の悩みなども、じっくりお話を聞いて下さいますし、本当に喜ばしく思って感謝致しております。ケアマネジャーさんが来て下さる日が待ち遠しい程です。
- ・ この評価表は<利用者版>とは「利用者」とは私どもの事ならば、分り易い「アンケート」と「解答文」にして下さらないと回答もし難いですよ。もっと明解に「分り易い」文章にしてもらわないと回答が出来ません！！
- ・ 点数 = 金額ではないので始めは良く分からなかった。いくらかかるか金額の記載がどこにありいくらかはっきり教えて欲しい。

## < 居宅介護支援 >

- ・ このアンケートによりケアマネジャーとしての仕事の内容が把握できました。1ヶ月に1回自宅を訪問することや、ケアマネジャーの変更ができる事は知りませんでした。もしできる事なら利用者が事業者やケアマネジャーにお願いできる内容をこんな事もできますよ・・・という簡単なものを作成して頂けるとありがたいです。
- ・ 「サービス計画書」の用紙が年寄りには読みづらいです。サービス毎の記入になっており、日付毎に何のサービスを依頼してるかを確認しづらい。・支援に一時的になった時の地域包括支援センターと介護サービスとの間の書類等のやりとりも複雑だった。
- ・ 介護保険制度の出来る以前より、介護中心の生活をしてますので本人の病状の変遷により、保健所、役所の窓口へ何度もお願いに出掛けました。それを考えますと、随分楽になりました。介護する私達家族も高齢になり、手足に支障を生ずる時も多々あり、又風邪等の体調も崩し易く、そんな時自分自身のことだけ考え、休息出来る制度に感謝します。今後大変な時代になりますが、介護を含む福祉全般の十分な予算が確保出来るような政治をしてほしいものですが・・・
- ・ 新しいプランが始まる際の説明が多すぎてすべてを理解記憶するのは不可能。その場限りの返事で後日納得してもらったはずと提供者サイドからせまられても困る。形だけは整えなければ先に進めないという実情がおかしい。いかにも官僚的である。時間ばかり取られて、うんざりする説明事項はやめて欲しい。
- ・ 利用させて頂いて5年近くになり1年半前にケアマネジャーが変わり一同とまどっております。月1回は訪問して下さるのですが、主人との対話、状態を聞いてくれる訳でもなく、逆に無視状態で、自分の感情で1時間～1時間半(勤めてますので貴重な時間なので)までお茶等飲んで帰られ(違反と判っているけど一人暮らしの人がお茶菓子を用意しているそうです。納得いきません。多分無理してると思います)。後、何だったのか肝心な事を忘れられたりし、病気の主人の前で、良くなる事はない、入院施設は困難だとか不安な事ばかり言ったり、私の方が注意しました。前のケアマネジャーさんと違う事ばかりでこのまま主人の病気が悪化し、色々御指導いただきたいのに、不安な日々です。とにかく、ケアマネジャーさんとしての自覚があるのでしょうか。人の弱みに付け込んで態度が非常に気になります。他の利用者はどうでしょうか？
- ・ いつも親切にして頂き感謝しております。ケアマネジャーさんも、お忙しいのに適切なアドバイスには敬服しております。今後もよろしくお願い致します。結果がインターネットで発表とのことですが、高齢の人がインターネットを使える人ばかりでないので、この点を考えて欲しいと思います。
- ・ ケアマネジャーさんは介護されている本人に話しかける時、子供に話しかける様にして頂かない方が良いと思います。
- ・ 施設入所が希望でしたが、家で安心して生活できるようにケアマネジャーが対応して下さい、助かりました。
- ・ かかりつけの病院ともよく連携を取ってもらい対応をしてくれます。
- ・ 介護生活の細かな相談に良く対応して下さい生活環境が少しずつ整い、日常が安定的に過ごせるようになった実感があります。



## < 居宅介護支援 >

- ・ 担当ケアマネジャーさんが感心するほど良く連絡して下さいます。
- ・ 介護を受けている高齢者が余生をより良く生きていけるよう制度の充実を願うものです。現在利用している事業所には大変満足しております。私共も老夫婦のみの生活です。介護者と介護を受けている本人どちらかが丈夫なうちは家庭は廻りますが双方共倒れしないよう気をつけて生活しております（一番こわいのは共倒れです）
- ・ よく訪問してくれまして親切で有難く思っており、何となく安心して日々を送らせて頂いています。今後もよろしく願います。
- ・ ケアマネジャーの計画書や、介護支援事業所の請求書を実際支払いの金額で記入して欲しい。勿論請求されるものについても熟知した上で実際に支払う金額で明記して貰いたい。又老人が見るものなので細かい文字は避けられたい。
- ・ 家族が働いているのでケアマネジャーと話をする時間が取りにくい。
- ・ ケアマネジャーさん、いろいろなケースを抱えながらもいつも親切、丁寧に対応して頂き誠にありがとうございます。本人はもちろん家族の者にとっても大変心強く心の支えとなっております。契約書等、丁寧に説明して頂いているのですが内容自体分かりにくい点が多く本人はあまり理解していない様です。
- ・ 守秘義務との兼ね合いもあり、難しいかもしれませんが、立場上、ケアマネジャーさんは、いろいろなケースをご存知だと思います。介護者は、少しでも良い介護をしたいと思っているので、どんどんいろんな実例を教えて欲しいです。介護の方法は人それぞれというのは分かっていますが、他の方々の様子を聞けば、より「これで良いんだ」と安心できたり、「やってみよう」というヒントを見つけたり、前向きな気持ちを保てるような気がします。
- ・ 病院、老健、医療制度など、こちらの知りたいことに対していくつもの選択肢を提供してくれ、その中から選べるように多くの情報を提供してくれることをケアマネジャーに望みます。情報提供が少なすぎると感じます。
- ・ よく相談に乗ってくれ、すばやく対応して下さいり頼りになります。みだしなみも良く礼儀正しく感じの良いケアマネジャーです。
- ・ 最近思う事・・・行政も事業所もあてにしてはダメ。自分で何とかしなくては！
- ・ 別居家族が一人で、尚かつ、県外に住居しているので、ケアマネジャーさんにはとても良くして頂き、本人の生活のしやすい様、プランを立て、ホームヘルパーさん等共、会議して頂いてより良い生活状況を作って下さり、助かっています。
- ・ 介護サービスは、介護を受ける本人にとって快いものであることが重要だが、介護をするものにとってもその利用価値を有する。私共を担当するケアマネジャーは、双方に十分配慮をしてくれ、申し分ない方である。介護するもののケアまで、任でないと思うのに、人柄から自然にそれが出来る方でありがたく思う。

## <居宅介護支援>

- ・ 初めての説明の時に、書類や情報が多くて、何の知識もなかった私には聞いたかもしれない事を聞かなかったと思っている事が多いかも知れない。再度説明があれば(数ヶ月後に)分かりやすいと思います。今のケアマネジャーさんは一生懸命調べて教えて下さるのでありがたく思っています。
- ・ 2年以上経ちますが、最近やっとケアマネジャーの役割、使命が分かるようになりました。高齢者にはもう少し分かりやすくできないものでしょうか。
- ・ 家族だけではとても対応できない面を、サポートして頂けるのでとても助かりました。こちらも徐々に介護の仕組みが分かってきて、今やっと自分達なりのペースで、やっていけそうな気がしています。もっともっと各デイサービス、医療行政が連絡を取り合って、問題点を改善できるようになると、私たち中高年も老い先が明るくなると思います。誰でも住み慣れた家や地域を離れたくありませんから。次世代に、多大な苦勞をかけたくありません。
- ・ じっくり話しを聞いてもらいたいが、忙しいケアマネジャーさんと介護で手が離せない自分との、時間がなかなか合わない所が不満です。
- ・ 大変親切に対応して下さい満足しています。ただ、だんだん行政が厳しくなり(お金、サービス面)この先の不安は感じています。
- ・ ケアマネジャーは忙しそうでじっくり話が出来ない。当方の希望している事に一般的な返事しかもらえない。個々のケースにもっと重点を置いて考えて欲しい。押しつけられたマニュアルでなく、こちらのやりたい事に対してもっと具体的に考える様にして下さい。
- ・ 良くして頂いており何もございません。有難うございます。でもこういうアンケートをしていく事が大切と思ってます。
- ・ 家族の者が病気で急に困った時、適切なるケアをして下さって本当にうれしかった。
- ・ 利益をあげる事も大事ですが、優先は利用者サービスに向けてほしい。
- ・ ケアマネジャーは訪問の際にケアマネジャーであることを伝えてくれることを必要とします。
- ・ すでに辞められた方の事をあまり言うのも何ですが言葉づかい、態度、どれをとっても上から下へ物を言う感じで不快。不満や苦情というものはあまり面と向かっては言えないものです。ましてやお世話になっている間はなおさらです。今度の方は大変感じのよろしい方ですので、会社の問題ではないかと思いますが、やはりそういった社員教育にも力を注いで頂きたい。
- ・ 在宅介護にして、とても良かったと思います。
- ・ 毎月来てくれるのですが、本人しか会っていません。認知症が進んでいるので家族のいる時に来て欲しい。介護保険証がすぐ戻ってこない。預かる時に預り証みたいなものを発行して持って行って欲しい。
- ・ 困った時など一緒に良く考えて下さっています。状態が悪い時には訪ねて頂き心強いです。

## < 居宅介護支援 >

- ・ これだけ細かい内容の事を要求やお願い又聞いてみる事が出来るなんて、知りませんでした。何でも相談していきたいと思いました。
- ・ 9月からケアマネジャーが変わったけどどうして何のために変わったのか説明が十分でなかったので今だに不満です。
- ・ 介護サービスを利用し始めてまだ一年以内ですが、不満など感じてはいませんが、もっと今より良い利用方法があるかもしれないのでたくさん情報がほしいと思っています。受給している年金が少ないので利用しやすい負担金にして欲しい。
- ・ 長く御支援いただいておりますので今の方で三人目です、皆様それぞれに当然ではありますが個性があり、お仕事の仕方にも違いがある事が分かりました。それが良くない事がどうかは分かり兼ねますがその時の本人の状況に変化が生じてくるため、私共と致しましてはそれなりに満足でございました。また相性もあるかもしれませんので私共と致しましてはそこが一番気になる所です。こういったアンケート実施が行われる事は非常に良い事だと思います。社会の目が入っていきにくい世界ですので少し安心できました。また、色々な決まり事があるのにも気づき勉強になりました。またこういった取り組みがもっともっと盛んになると良いのではないかなと思いました。
- ・ ケアマネジャーさんも他の職員の方もこちらのニーズに迅速的確に対応して下さい、大変信頼しています。介護を始めるにあたって何をどうしたら良いのかさっぱりわからず心細い思いをしていましたが、きちんと道筋をつけて下さり、方向性が見えてきました。「いつでも頼れる」と思うと心強い支えになってくれています。
- ・ ケアマネジャーさんとの長い間に信頼関係が確立されており今更ながら地域包括支援センターに変更する意志はない。行政が一方的に変更するのなら行政は利用者に対して、いつから、どんな理由で変更するのかを十分に説明し納得のある解答を求めるべく説明が必要だ。地域包括支援センターがきめ細やかな介護管理が出来る体勢が整っているのか？利用者の意見もなしで一方的に変更することは無視してある。地域包括支援センターの職員数は3～4人程度でその地域の多くの要支援者の管理運営は出来るのか不安である。サービスの低下は許されることではない。
- ・ 介護保除外のサービス手配してくれて本当に助かりました。困った時の対応もスムーズでした。
- ・ 病歴の事であちこちデイサービスなど断られ、ケアマネジャーにきつい事を言ったりしましたが、何一つ言わず黙って聞いてくれて、いろいろアドバイスをしてくれました。
- ・ 働いているのでケアマネジャーと十分意思疎通ができない。時間を取ることが困難。土曜日、日曜日でも相談に乗って頂ける体制を希望しています。
- ・ どんな事でも細かく説明がある。全員の方がチームワークが良く、横の連携が取れている。本人が介護を受けている時間帯の様子が説明され、大変参考になり、又、安心致しました。
- ・ ケアマネジャーの説明態度が役人的な態度が強いのはどうかと思う。言葉使いが圧力的すぎる事が私共には一番悲しい。依頼人の要望を聞いている計画すると思うが、自分の計画を勝手に作って押しつけてくるのはどうかと思う。ケアマネジャーは役人か、民間人なのか。

## < 居宅介護支援 >

- ・ ケアマネジャーの枠がなくて区で3～4軒位デイサービス会社を探しましたが希望は近くをお願いしたかったが選ぶ事が出来ませんでした。
- ・ ケアマネジャーを変更致しました。前のケアマネジャーは連絡は不十分。一年間を通し2回。あとは印をもらいに来ただけでした。ケアマネジャーは資格でなく経験と介護の実態を充分承知している人が一番良いと思います。つまりヘルパー経験を持っている人がケアマネジャーになる事が一番望ましいと思います。他の者(社会福祉士、看護師、薬剤師などは不向きです)これらの人はペーパードライバーだと思います。お世話になって初めて分かりました。ヘルパーさんの待遇を考えて欲しいと思います。学歴ではないと思います。
- ・ 家族が記入しました。今のケアマネジャーさんには、不満はありません。ケアマネジャーさんとの関係において、一番大切な事は信頼だろうと本当に思います。以前の方は、少し冷たい所があり、思う事がありました。現実にはなかなか口に出しては言えませんでした。今の方は暖かい人柄がこちらに伝わってきて安心して相談できます。人と人との関わりですので、難しいかもしれませんが、何でも話せる関係が一番大切かもしれないと思っております。
- ・ 今は家族が休めるようにケアマネジャーが言ってくれるのでデイサービスに行くようになったし、私が旅行に行く時は、ショートステイを捜してくれたり、とてもありがたいです。
- ・ ケアマネジャーさんは訪問されると1時間～2時間は話を聞いてくれます！気持ちがとても楽しくなると本人は言っています。家族の事にまで気を使っているいろいろな話を聞いてくれます。母親もすごく気分が楽になるみたいです！本当にありがたい事です。ありがとうございます！
- ・ 契約書等の書類があまりに多いので、いろいろ説明してもらったのではと思うのですが、こちらが聞きたかった事しか記憶していないのが正直な所です。もう少し契約について、書類が簡単になればと思います。
- ・ 介護保険使用においてケアマネジャーを通さないと厄介なので毎月の計画表を作ってもらう為に居宅を利用しているだけで後は家族がすべてやっているので余りこの書類には興味もない。実際に介護をしている人々が集まれる場所等をもっと作って欲しい。介護者を援助するサービスを名古屋独自でもして欲しい。介護者が介護されている人を殺したりすると、もっと早く相談してくれればとか、いつも新聞、テレビ等でも談話が載りますが、あれは介護したことの無い人ばかりだと思う。介護者を援助するサービスでもあれば、もっと介護者も救われると思う。
- ・ ケアマネジャーさん、前振れもなく来てくれると、話すことも忘れ、用件のみ聞くだけです。忙しいのは分かりますが、デイサービスも、日頃痛い体にむち打って人に頼らず暮らしていますのに、1日楽しく、助けてのんびり出来なく、やれることは自分でやりなさいとばかり。ちっとも優しくない。つまらんです。
- ・ 病気になってからは色々不都合な事が多いが、皆様が細かい事についてやさしく丁寧に教えて下さっているので大変助けられて、暮らしております。どうもありがとうございます。
- ・ 以前のケアマネジャーと今回のケアマネジャーとはすべてに違っているのでびっくりです。特にケアマネジャーに要望することはない。今の人は月一回の計画書の提出連絡が仕事の様な気がする。

## < 居宅介護支援 >

- ・ ケアマネジャーさんにはとてもお世話になり、感謝しています。急なお願いをしてもすばやく対応して下さいます。また私の気持ちを理解して下さい、お話しを聞いて頂くだけで精神的に落ちつきます。これからもご迷惑をおかけしますが、よろしくお願い致します。
- ・ ケアマネジャーの方は親切で病気の事など聞いてもすぐに調べて知らせてくれます。本当にありがたいです。家族は、ケアマネジャーの方を頼りにしていますのでこれからもよろしくお願い致します。
- ・ 不自由な事をうまく聞きだして対応してくれて感謝しています。介護サービスや医療について教えて下さってありがたく思っています。知らないでいたら費用もすべて自費にしていたかも・・・？満足しています。
- ・ 事業所などで実際に中に入ってみないと介護のサービスなどが分からないので、実際の情報が欲しい。食事のおいしさ、リハビリの仕方、イベントのやり方など、外から分からない情報を教えて欲しい。車椅子の人が入れる温泉施設などを知りたい。車椅子で行ける旅行なども知りたい。
- ・ 前回のケアマネジャーが自分勝手な所がある人だったので今回のケアマネジャーには安心していきます。ただ、サービスなどの説明は多少説明不足な所もありこちらがまったくのシロウトだと言う事を頭において話や説明などして頂くとありがたいです。
- ・ 介護保険サービスを受けるにあたり区役所よりぶ厚い本を頂き、この中から選び個人で事業所と契約して下さいと言われ、途方に暮れました。何の知識もないまま住んでいる区が良いだろうとTELしてみましたが手いっぱいダメだと断られ、別の所を紹介されたのですがその事業所は区外でした。まだ新しい所だったので、引き受けて下さり契約はしたものの何かあり電話してもケアマネジャーさんも新米の方ですぐ対処して下さいさらずどうしたらよいのだろうと悩みました。今は事業所を変更し、スムーズに事が運んでますが私のように悩みこれをどこに相談したらよいのか分からずにたまたま空きがある所で引き受けて下さりどうにか過ごしている方が多いのではないのでしょうか。もう少し親切に事業所の選び方を説明し相談に乗って頂けないものでしょうか。よろしくお願い致します。
- ・ 介護保険のサービス供与を受けてから、ケアマネジャーから種々情報が分かり易く、的確に受けられ、安心していきます。たまたま、看護師出身の方なので、精神的な面や健康の指導を的確に頂き、大変感謝いたしております。私共も一日も早い回復や心身共に明るく元気になりたいと夢をもってあります。絶対的な安心感がお陰でできました。ありがとうございます。
- ・ デイサービスやショートステイを利用する事で、同居している者にとって、すごく心の安らぎを持てる場があり、とてもありがたく思っています。沢山の利用者の方々をお世話される側としては、大変なお仕事と存じますが、人間対人間のつながりなので、その中には、気持ちのずれなども起こると思いますが、利用者に対して、優しくこやかな対応を見るにつけ、自分はずいつい、冷たい対応をする事がある事にすごく落ち込むこともあります。でも、日頃お世話して下さいさる事業所の方々に感謝し、その姿を見て、元気を出し、気持ちを持ち直しています。
- ・ 介護サービスを受けることは有難く思いますが、ケアマネジャーを煩わせる出来事がないのであまり必要性を感じていません。月1回の訪問も「わざわざ来て下さらなくても・・・」という思いです。過剰サービスでは？

## < 居宅介護支援 >

- ・ 家で介護するのは毎日が戦いです（特に心の）。外から見ていても分からないと思います。高齢者の人が介護しなければならない現実を良く見て、これからの介護を考えて欲しいです。
- ・ ケアマネジャーは出来る限りの努力をして、介護者の要望に応えようとして下さいますが、制度的にいろいろと問題があり、必ずしもユーザーの満足を満たしているとは思われません。介護している親は日に日に変化して、生きております。もう少し、幅のある対応をして頂ければと希望します（例、急な介護タクシーの要請。ヘルパーさんの支援の仕事内容がもう少し雑多に渡っていいのではないのでしょうか？）。
- ・ 介護保険のシステムがよく変わり、その都度説明を受けますがよく分からない事が多いです。利用しやすいように変わっていかれば良いのですが、逆方向のようで残念です。ケアマネジャーさんには、よくしてもらっています。友人を紹介したら、定員オーバーでできないと言われ、困りました。もう少し増やしてほしい。
- ・ 今までお世話になりました。ケアマネジャーとは考え方にズレを感じていて今度変更することにしました。ケアプランに本人がしていない状況が記されていてとても不満に思い、今回思い切って変更する事になりました。通常ケアマネジャーよりヘルパーさん、訪問の方、デイケアの方と意思の疎通が出来ていたのがケアマネジャーの方がいらっしゃる時、忙しかったり、タイミングが悪く、最小限の接触にして頂いてました。（こちらの希望で）色々お世話とはなりましたが、少しストレスも溜まりました。
- ・ ケアマネジャーについて。福祉関連の知識は幅広く持っていると思われ、理解も早いと感じているが、依頼したことについて忘れられることがあり、細部での間違いや、患者の状態に対する把握が足りないと感じる。もう少しキメの細やかさを求めたい。
- ・ 事業所は、とても安心出来る所だと思っています。訪問のケアマネジャーさんには、母も何でも話して喜んでます。家族にもいろんなアドバイスがあり、大変参考になります。
- ・ いつも暖かく、親切に対応して頂いています。体が痛く不自由で絶望的になっていましたが、お世話して頂くようになって、生きる喜びを感じるようになりました。感謝しております。
- ・ ケアマネジャーの方にとってもお世話になっています。ただ感じる事として、ケアマネジャーの方々は忙しいという感じを受けます。お仕事を一生懸命されればされるほど、忙しさは増していくものだと思います。その中であって、忙しい感じを出さないで欲しいと思うのは私どものわがままかも知れませんが、できれば落ち着いて話ができればいいなあと思います。もしかして、ケアマネジャーの一人一人の仕事、受け持ち件数というものにバラツキがあって、ある方は多く、ある方は少ない、というようなことがあるとしたら、受け持ち件数の少ないケアマネジャーに、多く受け持っているケアマネジャーの仕事を振り分けてみるなんてことができれば、私の思いは解消してもらえるのかも知れませんが、サービスを受ける側からも希望できますが、仕事が多すぎて苦しければ、ケアマネジャーさんの方も次のケアマネジャーの紹介をして下さるなんてこともお願いしたいです。
- ・ ケアマネジャーさんというものは、その人の生きていきたい生活を作るお手伝いをして下さるものだと思っています。何事においても感じますが、信頼できる、人の弱っている部分を受け止めてもらえる、そんなことが一番大事な事だと感じました。

## <居宅介護支援>

- ・ ケアマネジャーさんには、よくして頂いておと思っています。季節で変わる本人の体調等、よく相談に乗ってくれますので安心していきます。
- ・ ケアマネジャーさんから、十分説明を受けて納得し分かったつもりなのですが、悲しいかな年齢とともにすぐ忘れてしまったりするのです。印刷物を頂くのですが、分かったつもりでこれも忘れてしまいます。
- ・ 今までケアマネジャーの担当が、3人変わられました。今回の職員さんが、とても信頼出来る方だと思います。色々相談にも乗って頂き、助かっています。この夏の事ですが、本当に助かった事で、デイサービスを受けている利用者が、原因は分からないが手足が急にむくみ、心配しておりましたら、すぐに家に飛んできて下さって、その足で病院まで連れて行って下さいました。診察中も待って下さり、本当に心配して下さい、心細かった私を見ていて下さり、本当にありがたかったです。感謝です。ずっと変わらないで欲しいと思う人です。
- ・ 現在のケアマネジャーさんには、すべてのことにおいて非常に満足しています。以前少しの間、他の支援サービスのケアマネジャーだったのですが、何故か向こうさんの都合でかわったのです。それで違いのありすぎることを感じました。それも良い方向ですので、よかったと思っています。信頼して、すべてのことを相談して助けて頂いています。だんだん厳しくなる介護状態ですが、その都度、良いアドバイスをして頂いています。
- ・ 本当によく耳を傾けて、話をはぐらかす利用者に自尊心を重んじながら、よく話をしてくれます。「じゃーさん、このことは約束ね。今度来たときに結果を教えてね」として下さいますが、利用者は一向に守りません。「また今度ね」と念を押し、家族には玄関でこっそり気持ちを聞いて下さいます。良いケアマネジャーさんに世話をかけているのを感謝します。
- ・ アンケートに関しては、何をもち十分満足と書けば良いのでしょうか？不満ありませんが、一番大切なのは、家族が疲れない様に介護する助けをして頂くこと、金銭的や人的に今はこのままでいけたらと思っています。サービスは分かりません。月に1回～2回程度しかケアマネジャーさんと会ってませんので、事業所のことまでは分かりかねます。
- ・ もっと時間をきちんと守ってほしい。2時間も差があると困る事が多いのです。遅い時は、体温計や血圧を測るだけで帰って行きます。ケアマネジャーさんも、1年間に4～5回位しか家に来ることがないです。後は、看護師さんに頼んで済ましています。
- ・ 家族の都合で急にサービスを受けたい日が増えても、いつも気持ち良く対応してくれています。ショートステイに関する質問にも、分かりやすく説明してくれました。
- ・ ケアマネジャーの方は良く面倒みてくれます。感謝しております。この様なケアマネジャーが増加してくれた。
- ・ ケアマネジャーさんを立てないと介護保険が使えない事を知り、あわててケアマネジャー探しが大変でした。それに事業所も分からなく電話で問い合わせた所、断られたり感じが悪かったりとかっかりしました。そして、今のケアマネジャーとめぐり会えました。

## <居宅介護支援>

- ・ ケアマネジャーの人が変わって(こちらの希望ではなく)態度が少し雑というか印象の良くない人でしたので、余り話をしなくなりました。利用者と直接話して帰ってもらっています。出来ればこちらの希望が入れられるケアマネジャーさんを選ぶことが出来るようにするにはどうすれば良いのか教えてほしい。現在利用者は一人で全てまかなえる状態なので月1回プランを届けてもらうだけ・・・という関係ですが・・・。