

訪問介護

< 訪問介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	82	49.7%
	サービス提供責任者	53	32.1%
	その他	30	18.2%
	未記入	0	0.0%
	合計	165	100.0%

【参加率】	実利用者数	14,118	34.3%
	参加利用者数	4,842	

【区】	千種	13	7.9%
	東	5	3.0%
	北	14	8.5%
	西	10	6.1%
	中村	16	9.7%
	中	11	6.7%
	昭和	13	7.9%
	瑞穂	12	7.3%
	熱田	4	2.4%
	中川	14	8.5%
	港	4	2.4%
	南	8	4.8%
	守山	8	4.8%
	緑	15	9.1%
	名東	12	7.3%
	天白	6	3.6%
	合計	165	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	998	27.1%
	女性	2,568	69.7%
	未記入	107	2.9%
	無効	14	0.4%
	合計	3,687	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	157	4.3%
	65歳～74歳	658	17.8%
	75歳～79歳	790	21.4%
	80歳～84歳	995	27.0%
	85歳～94歳	950	25.8%
	95歳以上	91	2.5%
	未記入	36	1.0%
	無効	10	0.3%
	合計	3,687	100.0%

【区】	千種	320	8.7%
	東	126	3.4%
	北	297	8.1%
	西	221	6.0%
	中村	367	10.0%
	中	157	4.3%
	昭和	227	6.2%
	瑞穂	281	7.6%
	熱田	89	2.4%
	中川	306	8.3%
	港	156	4.2%
	南	252	6.8%
	守山	177	4.8%
	緑	276	7.5%
	名東	195	5.3%
	天白	157	4.3%
	その他	49	1.3%
未記入	34	0.9%	
無効	0	0.0%	
合計	3,687	100.0%	

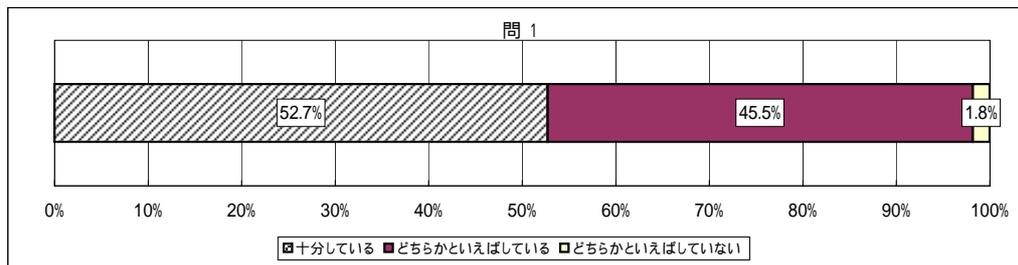
【要介護度】	要支援(1、2)	1,000	27.1%
	要介護1	992	26.9%
	要介護2	656	17.8%
	要介護3	396	10.7%
	要介護4	237	6.4%
	要介護5	257	7.0%
	未記入	125	3.4%
	無効	24	0.7%
	合計	3,687	100.0%

【記入者】	本人	2,145	58.2%
	同居家族	928	25.2%
	別居家族	327	8.9%
	その他	177	4.8%
	未記入	102	2.8%
	無効	8	0.2%
合計	3,687	100.0%	

< 訪問介護 >

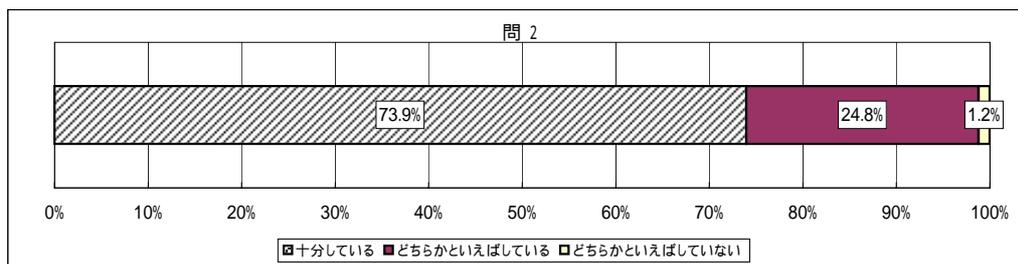
[事業者自己評価]

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。
(2.5点)



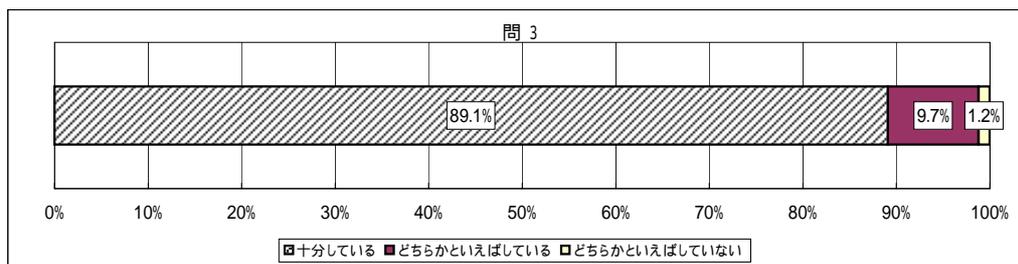
有効回答数
165

問2 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、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）



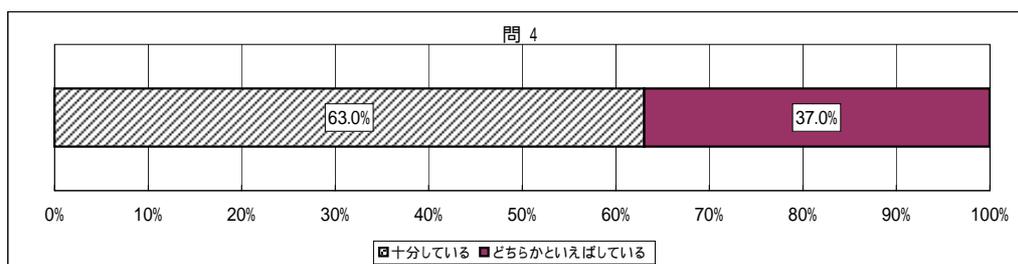
有効回答数
165

問3 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。
(2.9点)



有効回答数
165

問4 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。
(2.6点)



有効回答数
165

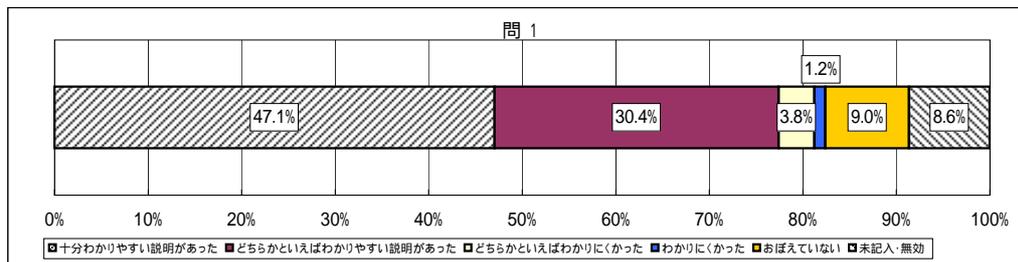
* (. . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 訪問介護 >

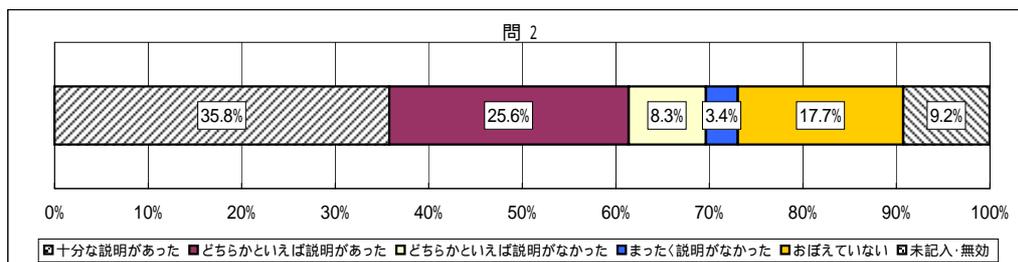
[ユーザー(利用者)評価]

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()について、わかりやすい説明がありましたか。(2.5点)



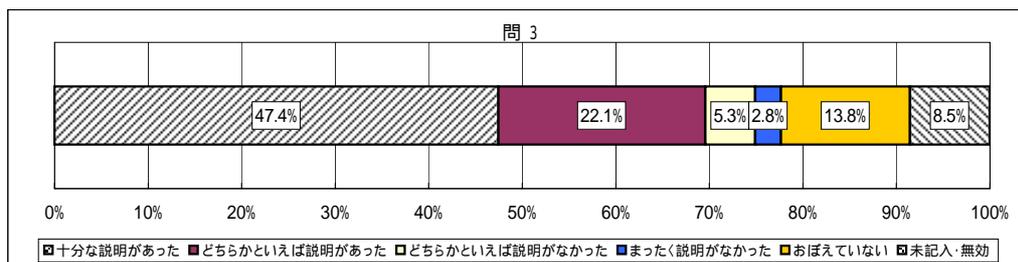
有効回答数
3369

問2 苦情を受け付ける窓口(訪問介護サービス事業所の相談窓口、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。(2.3点)



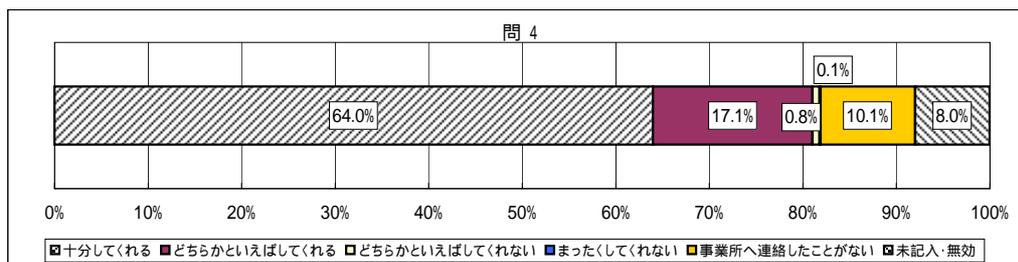
有効回答数
3346

問3 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。(2.5点)



有効回答数
3372

問4 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)



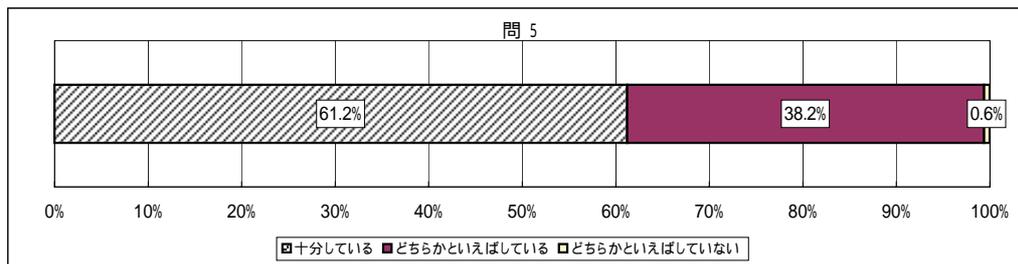
有効回答数
3393

* (. 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。

< 訪問介護 >

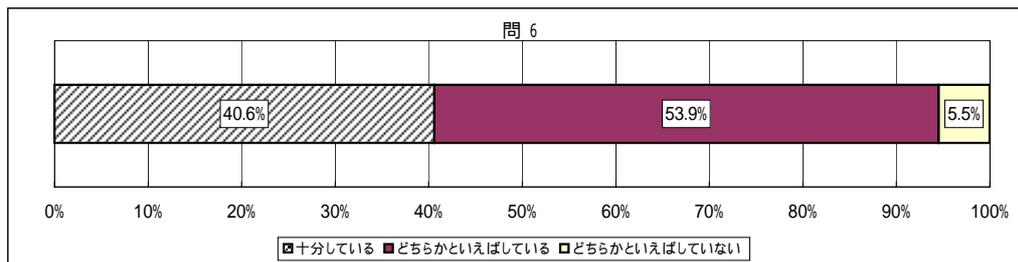
[事業者自己評価]

問5 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)



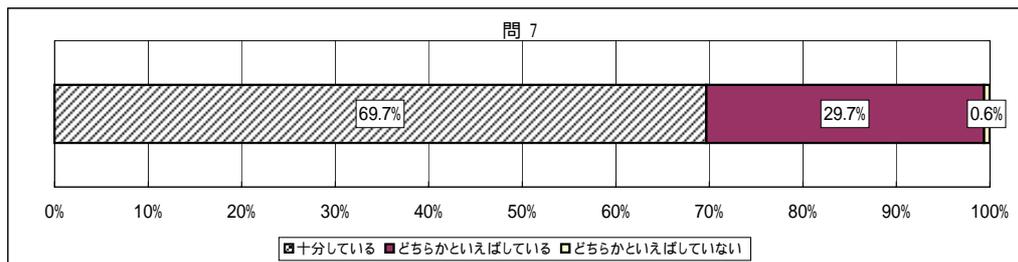
有効回答数
165

問6 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。(2.4点)



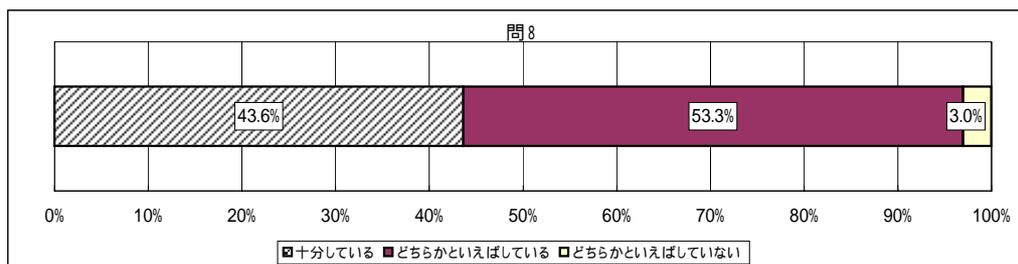
有効回答数
165

問7 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)



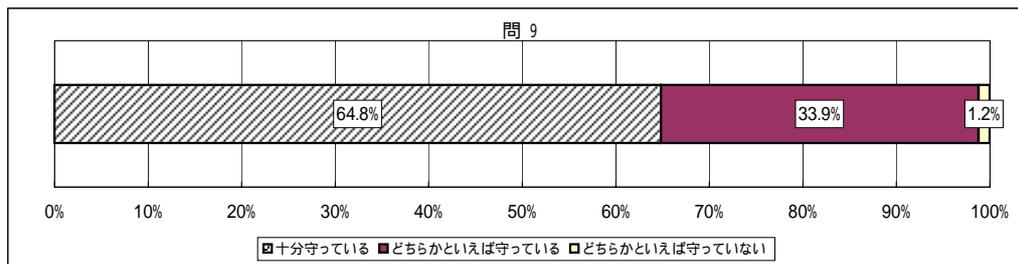
有効回答数
165

問8 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)



有効回答数
165

問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(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)

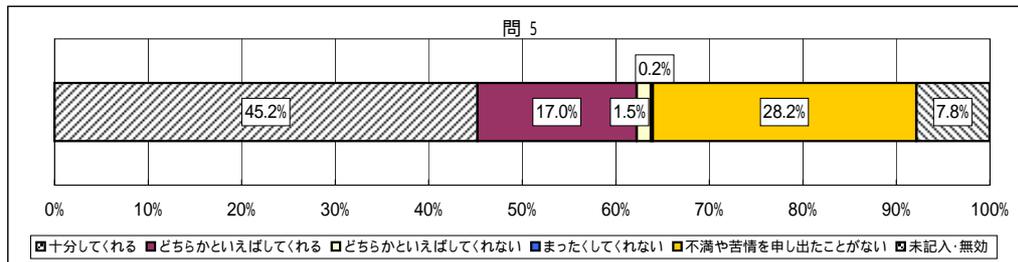


有効回答数
165

< 訪問介護 >

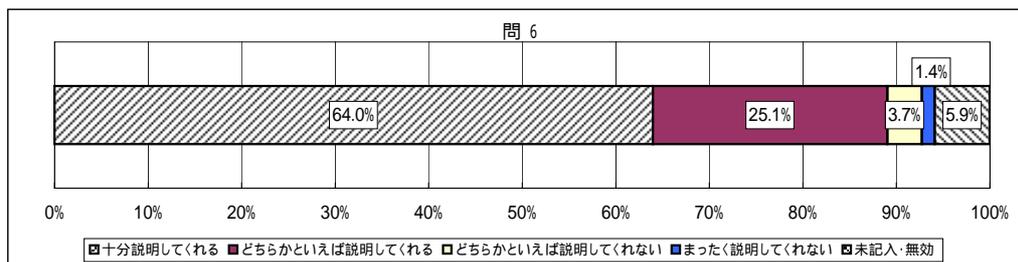
[ユーザー(利用者)評価]

問5 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)



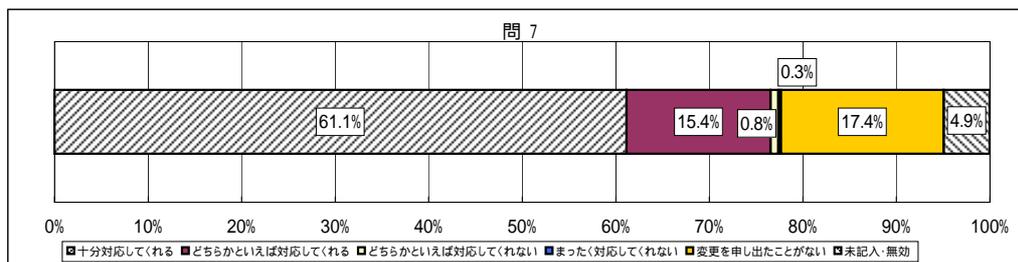
有効回答数
3398

問6 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説明をしてくれますか。(2.6点)



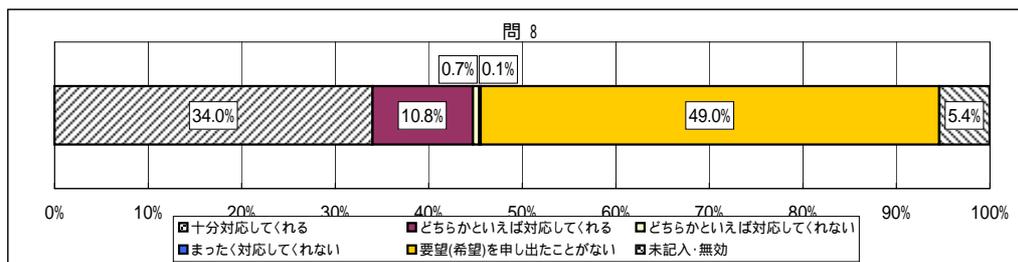
有効回答数
3470

問7 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)



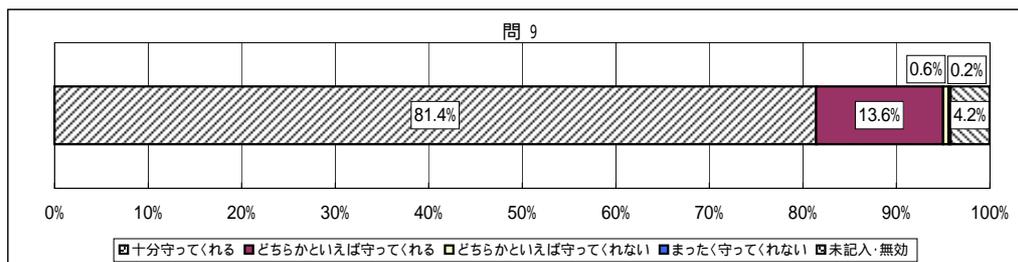
有効回答数
3506

問8 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)



有効回答数
3488

問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(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)

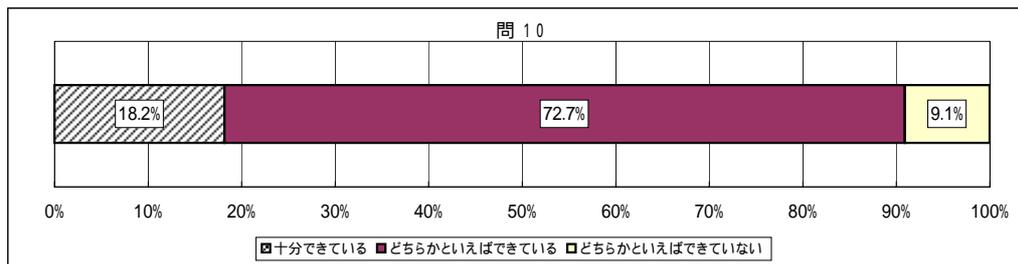


有効回答数
3532

< 訪問介護 >

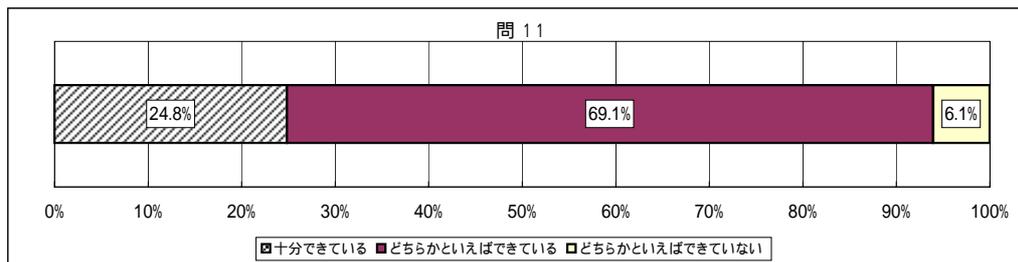
[事業者自己評価]

問10 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。
(2.1点)



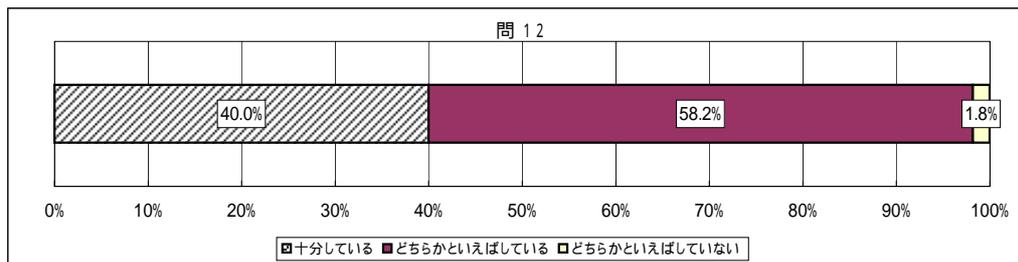
有効回答数
165

問11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか。
(2.2点)



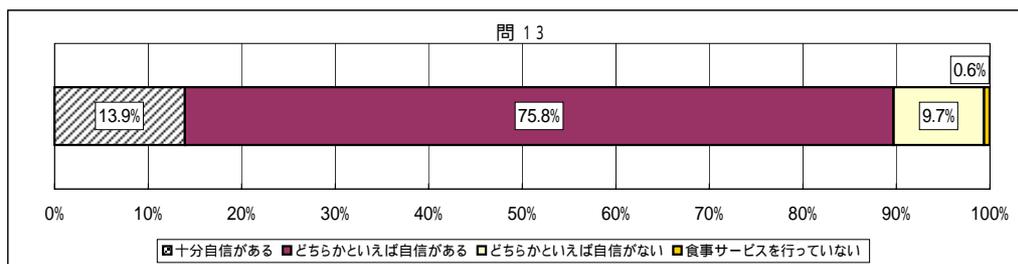
有効回答数
165

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。
(2.4点)



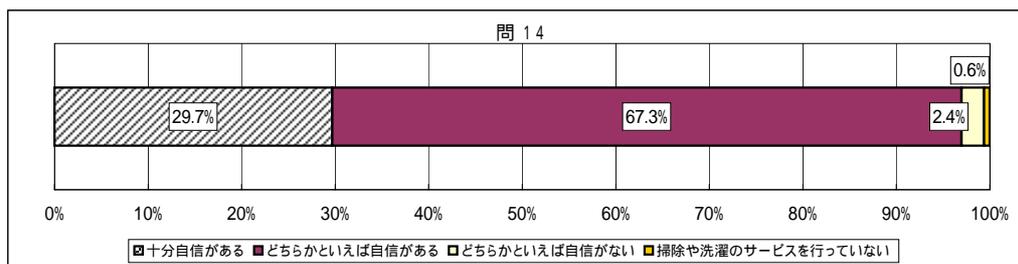
有効回答数
165

問13 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。
(2.0点)



有効回答数
165

問14 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。
(2.3点)

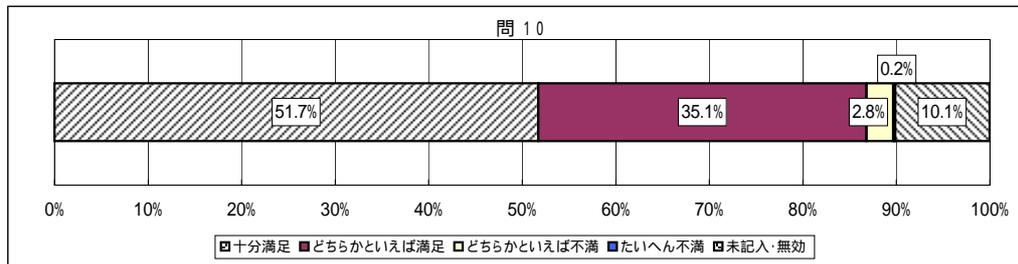


有効回答数
165

< 訪問介護 >

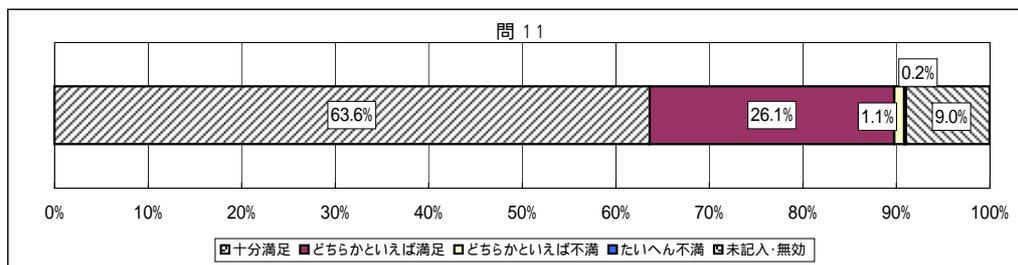
[ユーザー(利用者)評価]

問10 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)



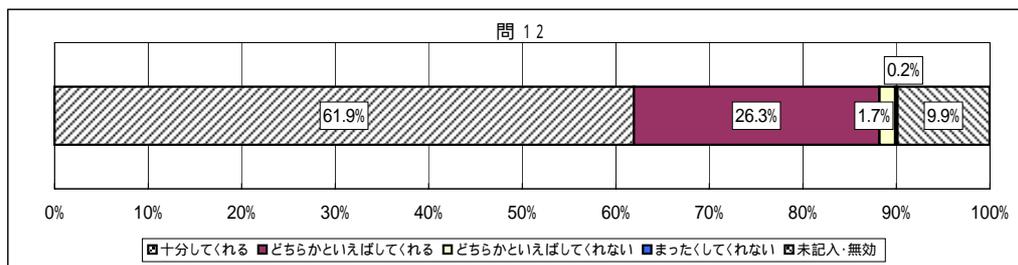
有効回答数
3314

問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。
(2.7点)



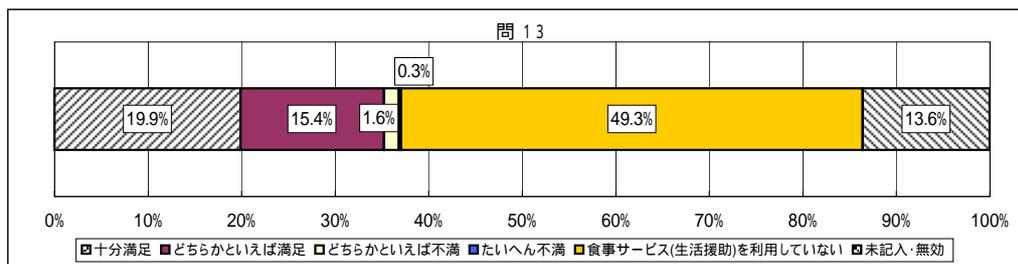
有効回答数
3356

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、必要な気配りをしてくれますか。
(2.7点)



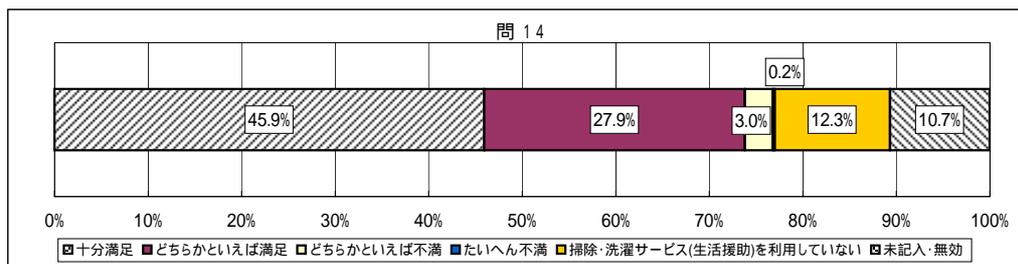
有効回答数
3323

問13 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。
(2.5点)



有効回答数
3186

問14 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。
(2.6点)

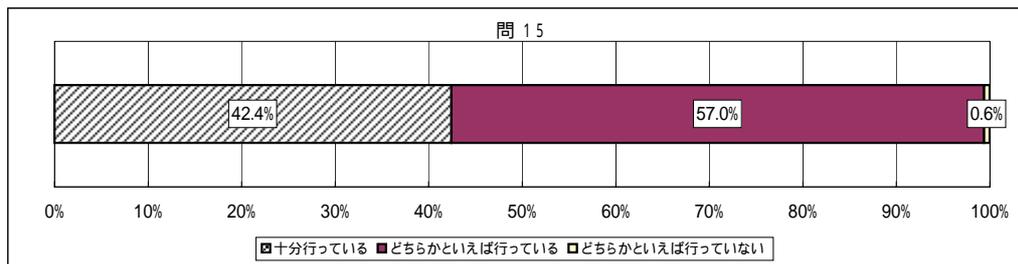


有効回答数
3294

< 訪問介護 >

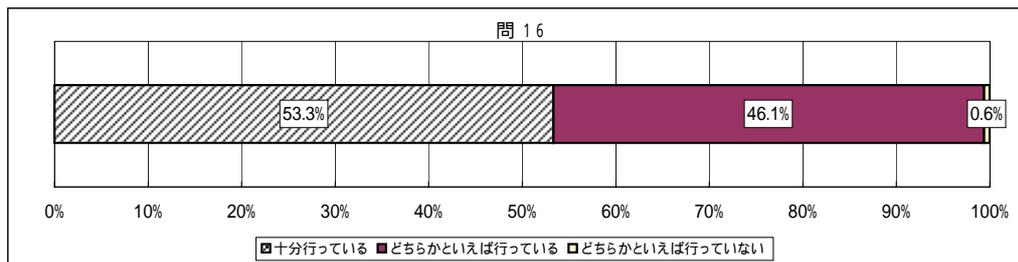
[事業者自己評価]

問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。
(2.4点)



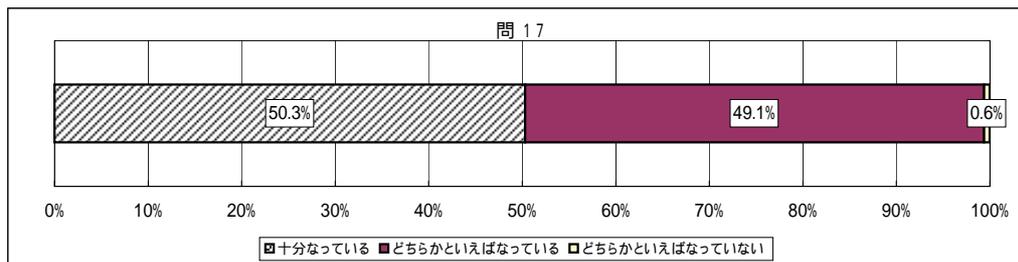
有効回答数
165

問16 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)



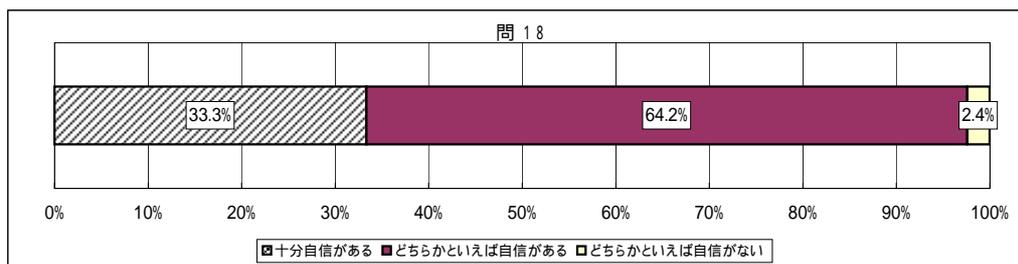
有効回答数
165

問17 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)



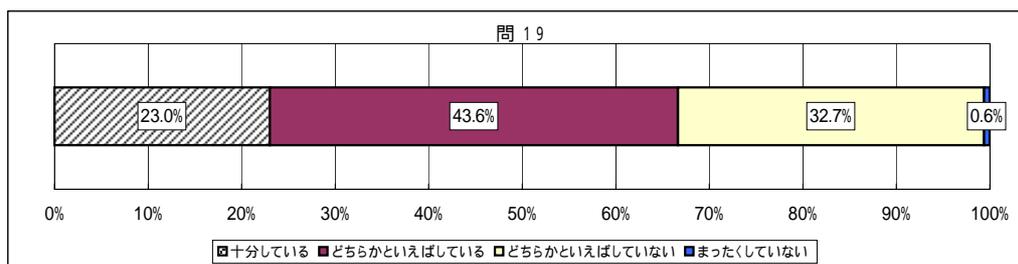
有効回答数
165

問18 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)



有効回答数
165

問19 サービス提供責任者は、月1回は利用者宅を訪問し、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。(1.9点)

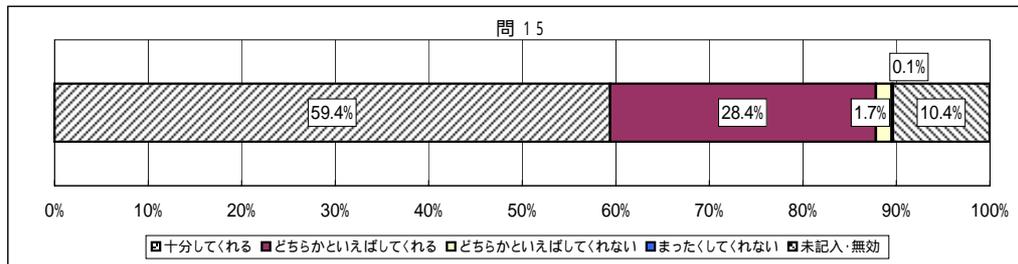


有効回答数
165

< 訪問介護 >

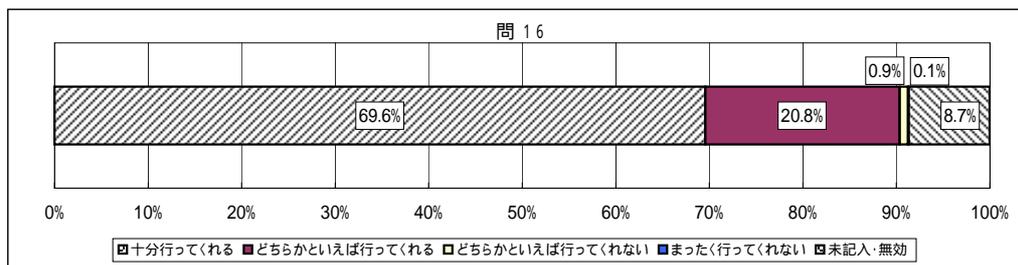
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか。
(2.6点)



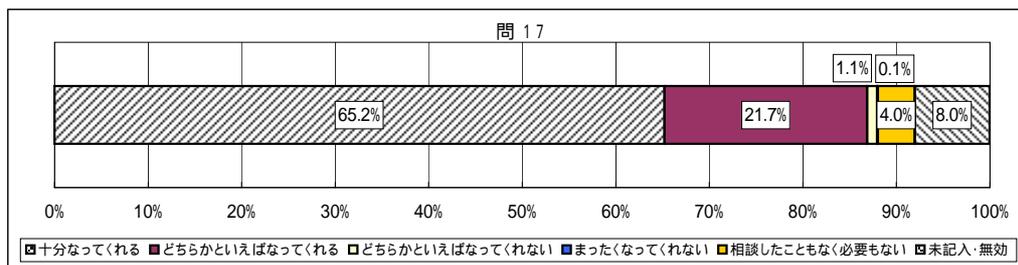
有効回答数
3305

問16 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くれますか。
(2.8点)



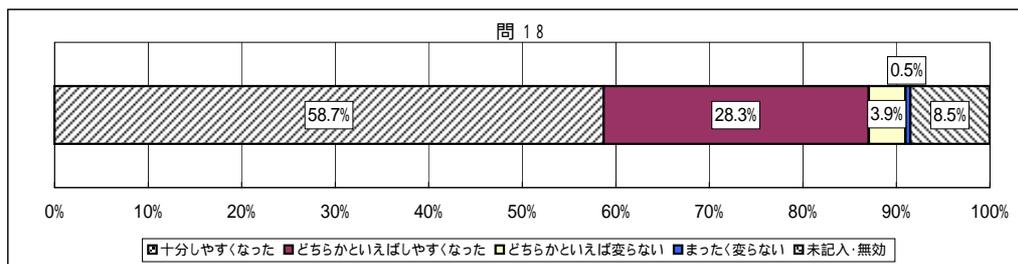
有効回答数
3367

問17 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)



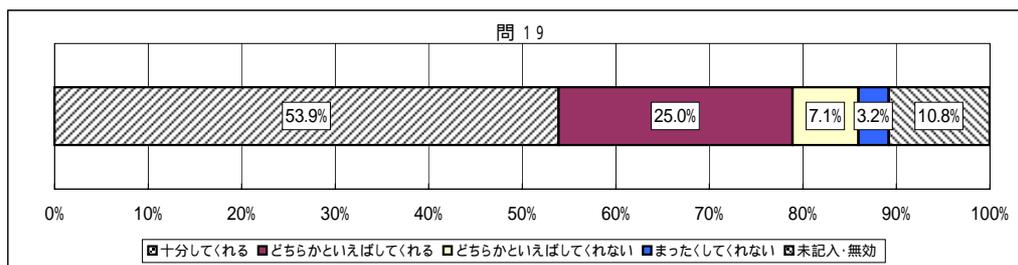
有効回答数
3392

問18 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。
(2.6点)



有効回答数
3374

問19 サービス提供責任者が月1回はお宅に来て、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。(2.5点)

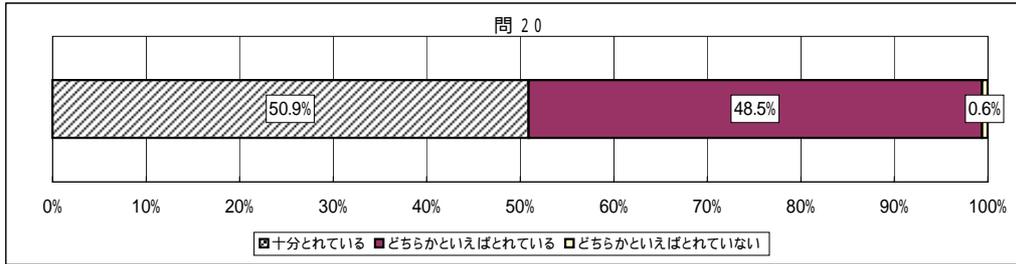


有効回答数
3288

< 訪問介護 >

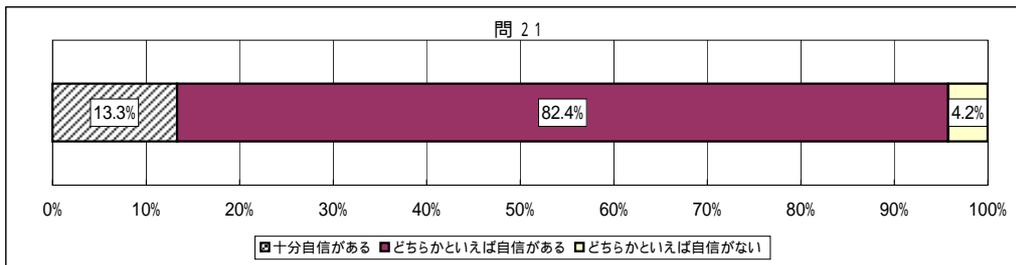
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。
(2.5点)



有効回答数
165

問21 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)



有効回答数
165

< 訪問介護 >

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）

- ・ 大変いつもお世話になっていまして、有難うございます。私は非常に助かっていて頼りに致しております。今後も、よろしくお願い申し上げます。
- ・ 買物に時間をかけすぎる。 コースの中で頼んだ仕事が、ほとんど出来ない状況。 入浴の後の掃除に、時間がかかりすぎ。
- ・ 一人住まいの為(障害一級)、サービスを受けざるを得ません。早朝、夜間のサービスに対しては、ありがたく感謝しています。ただ、昼間利用させて頂いている事業所のヘルパーさんが、他の家の利用者の方の愚痴やうわさ話が入浴日のたび毎日で、井戸端会議場になっているそうです。事業所にこの件で話をしても、全く改善されていません。他の家の事を言っているということは、自分の事も外で言われているかと思うと、気分が非常に重いです。世話になっていると思うと、直接注意も出来ません。
- ・ ヘルパーさんは、2件の介護サービス事業所から受けている内の一軒で、近くにあり、ヘルパーさんも地図を良く分かっていて、安心してお願いできますが、なかなかヘルパーさんの数が少なく残念です。現在のヘルパーさんには、十分対応してもらっています。このお陰(制度の)で、家族も留守が可能になり、ありがたいと感謝しています。
- ・ 地域包括支援センターの人、連絡もなしに介護証を昼時もってくる。電話連絡ぐらい欲しいし、病院等いない時もあるのに、頭ごなしにするだけだ。
- ・ ボケないように、父と話をよくして下さい。父とのコミュニケーションがとれて、とても感謝しています。
- ・ 病院についている居宅介護支援事業所のケアマネジャーから薦められて、こちらは選べません。一方的に、その事業所に入入りしている業者しか利用できません。いままで見てもらっている病院、医師の手前、他のケアマネジャーに相談するとか、他の所にするなど出来ません。情報を与えないで、「ここから派遣します、ここを利用します」といわれました。デイサービス等も色々見学したいと思いましたが、一ヶ所紹介されただけで、「他の所も見たいのですが」といっても紹介してもらえない。
- ・ 日曜日も、できたら対応して頂きたい。
- ・ 利用者本人の言動には、私達、別居家族はすぐ感情を表にあらわして、つつい荒い言葉をかけてしましますが、ヘルパーさん達は根気よく聞いて下さり、また優しくして頂き、本当にありがたく、大変助かり感謝しております。
- ・ 利用時間の延長がないと、トイレの介助が必要なので、途中で時間を切られると困ります。本人はトイレが大変長いので、その間ヘルパーさんをお待たせする事になりますが、家族が同居ではないので、どうすればよいでしょうか？

<訪問介護>

- ・ ヘルパーさんのお力をおかりして、掃除や買物をして下さり助かります。私の病気の事にも気を使って下さり、有り難い事と感謝しています。
- ・ 本人がとてもわがままな人だが、我慢して、怒らず、優しく相手をしてくれて、とても感心しています。
- ・ 腰痛のため、歩く事に不安があり、又、台所の片付け時間くらい立っていると痛みが出てくるので、ヘルパーさんによって、何とか家庭で自立した生活が送れている事に感謝している。
- ・ 私は、要支援2です。今の所は、ヘルパーさんと一緒にお話をしながら片付けなどしております。私も明るくなりました。ヘルパーさんに感謝しております。
- ・ 以前より、ヘルパーさんの質や動作が悪くなった様に思えます。何か、教育や指導ができていない事に気がつきます。挨拶ができない。働けばよいとは思えません。
- ・ 一人住まいなので、週1回でも尋ねて戴く事に、心から感謝しています。
- ・ 良く行って下さるが、私が一人暮らしで身体の自由がきかなくて外出も出来ず、買物を頼む日を待っているので、1時間半では何も頼めない。90才、正月を過ぎると91才ですから何も出来ず、お上も1時間早いとは、いきなりひどい事するね、悲しいよ。ヘルパーさんは良くしてくれてますので、感謝しています。もう早く目をつぶらな、みなさんに迷惑ばかりかけます。こんな字しか書けなくて失礼します、ごめんなさい。
- ・ 本当にやってほしい事が、介護保険では出来ない事が多すぎる。
- ・ ヘルパーさんは、言葉使い、態度も良く、大変喜んでおります。又、事業所の評判も近所の方に聞き、最初の申し込みを致しました次第です。
- ・ 私は、こちらに来てから4年か5年位ですので、何もわかりませんでした。歩行運動の目的でおりましたら、居宅介護支援事業所がありましたので、色々お話をお聞きしました。非常に親切で、わかりやすく、ケアマネジャーさんもとても立派な良い方で、有難く感謝しております。また、ヘルパーさんも良い方で、大変嬉しく感謝しております。何一つ申し上げる事はございません。有難く御礼申し上げます。
- ・ 週に5日頼んでおりますが、日替わりメニューで毎日ヘルパーさんが代わりますので困ります。話しをしても、どうも無理のようです。家にあった人(二人位)でやって頂きたいです。買物のお金遣いがちょっと困っています、毎日の事ですので。
- ・ サービス時間がもう少し長く利用できる様に、制度の改正をお願いしたい。
- ・ 全員ではないが、作業の終了時間より15~20分早めに帰っていくヘルパーさんがいる。毎日ノートにヘルパーさんが行った作業を記入してくれるのですが、やってない事も記入していく方がいます。料理の味や、パリエーションは研究して欲しいですね。咳をしながら作業されている方がみえますが、「マスク」位の気遣いが欲しいです。

< 訪問介護 >

- ・ ヘルパーさんが都合で休んでも、交代の人がいつもの時間にきちんと来てくれること。時間になっても来てくれないので電話すると、すっかり忘れて慌てて飛んできてくれた事が2度ほどあったが、もしも人数の足りない時などどうするのか、こちらも待っているのだから、今後よろしくお願いします。
- ・ お世話になって、大変助かっております。感謝して、老いの終りを暮せて幸せに思っております。若い働き者の方達のお助けのもとに、家族の負担も軽く、平和に暮せる事を心より喜んでおります。有難うございます。
- ・ 現在1.5時間ですが、買物先が遠路にて往復のみで時間切れ、せめて30分の時間延長で調理の下ごしらえ、例えば、かぼちゃ、エビイモなどのかたい物を、自分では切れませんのでヘルパーさんをお願いしたく、2時間をお認め下さいますように切望いたします。
- ・ ヘルパーさんの言葉遣い、態度、身だしなみも良く教育されていて、介護技術のスキルも高く、安心感、信頼感を持ってお願いできて、本当に助かっています。サービス内容も充実していて、ケアマネジャーさんと十分に連絡を取りながら進めてもらえるのも安心です。吸引のスキルも高く、全体によく教育されており安心して任せられるので、ヘルパーさんのみえる時間に休息をとる事ができるので助かってます。みんな明るくて、サービス提供責任者の方も、いつも色々話を聞いて下さいます。本当にこの事業所に出会えて良かったと思っています。
- ・ 私は週2回ヘルパーさんに来て頂いていますが、足が悪く、なかなか「この位の事」と思われる事も出来ません。ちょっと頼みたく思うと、それはいけない、それも出来ないと言われ悲しくなります。もう少し何とかならないものでしょうか？
- ・ あたたかい人達ばかりで、気疲れしない。おやつ、食事の心配がいらないので気楽。病人が無理を言ってるのに、優しく対応してくれる。
- ・ サービス内容の区分が分かりにくい。ヘルパーさんの理解度がそれぞれ違うので、お願いしづらい事が多い。きまりも大切な事だと思いますが、普段通り自然に接して頂ければと希望します。自分の気持ちは、リラックスしている状態で本音が言えるのではないかと思います。ヘルパーさんの利用者への気持ち、お仕事に対する心によるものだと思います。サービス内容の変更は、関係するヘルパーさん、利用者が納得できるように、会話しながら決めて頂きたいと思います。それが出来るヘルパーさんになって頂きたい。言葉ではなかなか上手く言えないですが、文章になるとまた難しいですね。
- ・ サービス提供責任者の対応が、どこよりも早いので助かっている。ヘルパーの対応が丁寧で、気分よく利用させて頂いています。合わないヘルパーもいたが、責任者が早く気づき、ヘルパーを交代してくれた。
- ・ ご無理を申しておりますが、よく対応して下さいますので安心し、又、病気の事も色々詳しくお話できて、申し分ございません、有難うございます。
- ・ 訪問してくれる人がよく代わるのは、やはり負担になるので、あまり代えてほしくない。体温調節を気にかけてあげてほしい。頼んだ事をしてくれない人がいる。もう断りましたが、煙草をサービス時間内に吸う人がいるし、訪問して頂いた時に臭う人がいるので、控えてほしい。

<訪問介護>

- ・ ケアマネジャーの方は、月1回必ず来宅、書類等の説明をして下さるので、生活に不自由なし。ヘルパーさんには、心から感謝しています。ステキな方に来宅してもらっています。
- ・ 現在、サービス訪問介護と掃除を受けていますが、身体がふらつく事が多く、高い所やエアコンの簡単な掃除、窓拭き等できないのですが、ヘルパーさんにもこれは規則ですとお手伝いして頂けませんので、近所の方のボランティアのお世話になっています。このような簡単な事(毎月、今迄していた事なので)が気になります。お手伝いして頂く事ができる事を、切に望みます。
- ・ 事業所から責任者の訪問は、めったにない、月一回など、ほど遠い。ヘルパーの対応は、非常に良いと感謝しています。
- ・ なかなか介護をできる方がいない。家事をできる方は多いけど、かなり困ります。
- ・ 自分勝手に仕事をやらない事。利用者に対して、親切な気持ちがあると良いと思う。仕事をすれば良いという態度では、いけないと思う。私たちは、思いやりが欲しいです。
- ・ 最近、マスコミで介護に関する問題が取り上げられ、興味深く見たり、読んだりしています。介護の現場で働く人々が、大変過酷な労働を強いられているように思いました。日本の福祉の現状は、まだまだ不十分だと思います。高齢化は進む一方です、もっともっと行き届いた福祉に目を向け、安心して暮らせる社会にして下さい。
- ・ 今回、家族に介護を受ける者が出て、ケアマネジャーの配慮ですぐ手配頂き、訪問介護サービスがこれ程十二分にやって頂けるのを受け、ただただ感謝しています。家族の介護者も本当に助かります。すべてに有難く思っています。是非、このサービス業務を続けてください。
- ・ ヘルパーさんの活動の時間厳守を希望致します。(特に、時間に遅れる時、不安になります)
- ・ 私(妻)が、仕事を持っているので、大変感謝致しております。主人は脳梗塞で言語障害ですので、ヘルパーさんに交代(新しい人)をして頂ければ、私も安心です(連絡帳のみで人柄を判断しております)。ご多忙中に、連絡帳に丁寧に記帳して下さいますので、帰宅し、その日の主人の状態がわかるので助かっております。私に接する以外、言葉は不自由ですが口数が多かったり、楽しく対話して下さいようで、大変喜んでおります。
- ・ 現在、サービスにおいて問題なくして頂いていますが、ヘルパー全般のレベルアップの指導の場がない事が、今後の支援においての不安を抱きます。出来る人と出来ない人の差のない事業所を目指して、今後の発展につなげて頂ければと、心より願っています。
- ・ 訪問介護サービスを受けている本人の意見を聞きながら、このアンケートに記入いたしました。別居はしておりますが、ほとんど毎日顔を合わせています。夜は食事を一緒にしていますが、その時、今日一日の出来事を話してくれます。ヘルパーさんには、大変お世話になり、どのヘルパーさんも、大変親切にして頂いています。一日一日を元気に過ごせる事も、ヘルパーさん達に支えて頂いているおかげと、感謝しております。
- ・ 限られた時間の中で、ギリギリまでケアをしてくれて助かっています。

< 訪問介護 >

- ・ 一般論としてですが、ヘルパーさんが個人情報をおの他の場所で話してしまうという事を、よく耳にします。安心して家事をお願いするには、そういった不安がないように、ヘルパーさんへの教育が十分なされるように切望します。
- ・ 料理が、あまり上手でない人もいる。 5人も週に来るので、一括して言えないが、掃除は丁寧でない(前回の介護士は丁寧だった)。 料理は2人分でもよい、どっさり作っていき人がおり、食べきれない時もある。 時間のせいもあって、料理が即席になっている。 洗剤を使いすぎ、また水も流しっぱなし。 時間が来ると、後片付けをせずに帰り、後始末で困る事がある。
- ・ 娘でも及ばぬヘルパーさんの心配りと、行き届いたお掃除には、ただただ感謝申し上げるばかりでございます。こんな素敵なヘルパーさんに巡り合わせて下さいました神々と、訪問介護事業所様に手を合わせております。本当に有難うございます。
- ・ ヘルパーが、仕事に打ち込んで時間を過ぎることがあっても、約束の時間内の表示をしていて感心します。 工作中、ほとんど休む事なく、にこやかにやっています。
- ・ 一人暮らしで、認知症の母をよく助けてくださっています。ヘルパーさんの訪問は、母にとっては楽しみであり、頼りにしています。急な事、生活全体に気を配って頂いており、感謝しております。
- ・ サービス提供責任者は、ヘルパーを派遣しっぱなしではなく、必ず月一回以上は利用者宅を訪問してほしい(義務化)。利用者は、介護保険などに対して新しいニュースを提供してほしい。ケアマネ、サービス提供責任者として、不適格な人物は名古屋市から排除してほしい。サービス提供責任者、ヘルパー共々、介護に対する知識の習得に励んでほしい。介護保険の目的は「利用者の自立」、これをヘルパーは頭に入れ、過剰なサービスは行わない。以前、国保連に連絡した事があるが、満足な回答はなかった。介護指導課として、事業所に対し、もっと強力な指導をしてほしい。資格がないのに、名刺に看護師とか、口頭でケアマネの資格ないとか、不適格者が多数いる。ヘルパーの守秘義務が励行されていない、世間話のついでに話がでてしまう。利用者も、もっと介護に対して勉強すべきである。
- ・ 介護サービスを受けられる事も、介護サービスを身近に知らなかった。往診に来る医者に教えられて、初めて知って申込んだ、有難いと思っている。毎年払っている介護保険料が、役に立っているのを初めて知った。
- ・ ヘルパーさんに苦情を申し上げます。仕事に入ったら、家庭の続きのようでは困ります。そんな人ばかりではないのですが、もう少し勉強をさせてください。くれぐれも宜しくお願い致します。掃除をキッチリしてほしいです。時間5分前になると、時計ばかり見てソワソワしているようでは困ります。落ち着いて仕事をしてほしいです。事業所の対応は、とても感じが良いです、気分良好。
- ・ 週に4日、4人のヘルパーさんにお世話になっています。皆さん、明るく穏やかな良い方です。責任者の方が、ケマネジャーさんと密接に連絡をとり、又、責任者の方自身が素早く母の性格を理解し、母に合ったヘルパーさんを選んで下さっているようです。ヘルパーさん 事業所 4人のヘルパーさんの連絡体制もよく、安心してお任せしています。責任者の方が、月1回直接訪問、又は、電話で母の話を聞いて下さり、母も嬉しいようです(もう一ヶ所、事業所を利用させてもらっていますが、そちらは全くないので)。

< 訪問介護 >

- ・ デイサービス利用時の、迎えに来る時間が決まった時間に来る事が少なく、連絡が取れない事がある。ヘルパーさんが時間通りにしない(遅く来て、早く帰る)。強制するような言葉は、使わないでほしい(認知症なので忘れてしまうけれど)。親切に接してくれる人もいらっしゃるのですが、全部が不満と言うわけではないですが、決めた事の連絡は守ってほしい。家族では出来ない事もして下さるので、有難い事もあります。
- ・ 仕事が終わってから、一緒にお茶でもと思っても、頑なに断られる。大した菓子を出す訳でもないのに「規則ですから」と断られると、何だか淋しい気がする。老人夫婦生活ですので、ヘルパーさんと一緒にお茶くらい飲みたいと思いますが、その位の希望もダメなのでしょうか？(子供は全部、東京に住んでいます)。
- ・ どの方も優しく、人柄がよい、真面目。利用回数を増やしたいが、人手不足で残念です。本当に良くして下さいるので、時給アップ(笑)してあげたいくらいです。
- ・ 担当して下さるヘルパーさんには、信頼をしてお任せしています。サービスを受ける本人のみならず、家族にも気を使って頂き、大きな安心を得ています。ただ仕事をしているといった接し方ではなく、身内のように本人にも接して下さいるので症状も安定し、助かっています。
- ・ 私たち二人、何分高齢な為、日常生活に不便を感じておりますが、週一回ですがヘルパーさんに来て頂き、不行き届きの所を援助して下さり、十分助かっております。今では、介護をお願いして良かったと思います。年にめげず、自ら努力して、余生を全うしたく頑張りたい。何分、二人共難聴で、不自由を感じております。
- ・ ヘルパーさんとお茶を飲みながら、ちょっと雑談する時間があつたらと思います。ウツの時など、明るく楽しい気持ちにさせて下さるので感謝しています。
- ・ 本人が耳が悪い(ほとんど聞こえない)為、ケアマネジャー、ヘルパーさんとのコミュニケーションが取りにくいと思います。希望ですが、私共(別居家族)と月1回の話し合いの場を持ちたいと思っております。
- ・ 生活援助を受けている者ですが(左手足麻痺です)、介護サービス時間が少なくなり辛い所ですが、ヘルパーさんがとても一生懸命に時間内にできる様に、頑張ってお下さっていますので感謝しています。できない部分は、時々ケアワーカーさんとして延長をお願いしています。非常に親切で感謝しています。
- ・ 介護サービスを急に申し出ても、素早く対応してくれて、すごく助かっています。十分満足しています。
- ・ 今回、12月から介護から要支援に変わったのですが、今までケアマネジャーが来てくださっていたが、それが出来なくなったという事で、地域包括支援センターへ電話しましたが、中々来てくれません。利用している者にとって連絡が取れないという事は心配なものです。役所の方で地域包括支援センターを決めるのではなく、自分の良い所へお願いする様にして頂きたいと思っています。要支援に変わったからといって、そのまま今までのケアマネジャーをお願いしたら、なぜいけないのでしょうか。

<訪問介護>

- ・ 週1回、近くの公園まで車椅子で連れてってもらい、四季折々の空気を吸い、生きる力を授かっています。90分で肺気腫、酸素ボンベとヘルパーさんが頼りです。ありがたい事です。過不足ない話し方ですし、時間も約束の時間の5分前には来てくれます。一時間の事ですが、有効に使ってくれます。
- ・ ヘルパーさんが若い人が多いので、古い台所用具の取り扱いを知らない。例えば、鉄製のフライパン(テフロンでない)、茶碗、鍋など濡れたまま食器棚等にしまってある、しっかり水分は取ってほしい。等など、年寄りには気にしないが、同居の親族には多少気になる事があります。
- ・ 週3回お願いしています。2人に支援してもらっていますが、極端に力量や考え方の違いがありません。統一的な教育指導が不足していると思っています。
- ・ ヘルパーさん達の誠実な御介護、親身の及ばぬ温かな御介護のおかげで、毎日をどうにか暮しております。命の恩人と感謝しています。介護の時間を、あまり減らさないでほしいと願っています。
- ・ 主人が、デイサービスやショートステイなどにお世話になりましたが、ケアマネジャーの方がとても親切にこちらの事を聞いて下さり、悩みも聞いて下さるので、精神的に助かっています。ヘルパーさんもよく気がつく方で、でき辛い事は全部してくれるので、自分の子供が忙しく、なかなか来てくれないので、子供以上に助けてもらっています。
- ・ ヘルパーさんで、仕事前に色々おしゃべりされる人がいます。話相手して頂ける事は嬉しいのですが、時にはうとうとうしく感じる時もあります。全然、お話がないのも淋しいものです。適当にして頂けたらと思います。年寄りの勝手な言い分でしょうか。
- ・ 知らない他人同士ですから、十分上手くできないのが当たり前ですが、こちらは病人ですから、ヘルパーさんは個人的な感情をあまり出さないでほしい。今いる人は、仕事は出来るのですが、個人的感情が激しい人なので、こちらも傷つきます。けれど、良い時もあるし、家が近いので便利です。ヘルパーさんは、なるべく激しい感情は抑えてほしいと願います。私は、障害者で体が弱いので、介護サービスは大変有難いと思っています。
- ・ 生きてく上で、どうしても働かなければ生活できないし、不安はたくさんあるが、1時間来て頂いている間は安心感があり、心も癒され助けられて、本当にヘルパーさんに感謝しています。
- ・ 家族間ですと、つい感情的になってしまいがちですが、ヘルパーさんなどは上手く対応して下さるので、本当に感謝しております。
- ・ ヘルパーさんが訪問時、たまたま介護サービス利用者が体調良かったため、家族が車椅子で一時間程度近くの公園へ散歩に出かけ、暫く不在となっていた。その旨(1時間程度で間違いなく帰宅すること)を家族の同居者がヘルパーさんに説明し、従来通りの掃除などをお願いしても、全く受付てもらえなかった。規則があることは理解できますが、今少し、融通が利かないものかといたく感じました。
- ・ サービスの対応がスピーディーで、応対者の感じがとても良い。有難く嬉しく思っております。ヘルパーさんも誠実で感じよく、本人、介護者共、その日は楽しく信頼して援助して頂いております。

< 訪問介護 >

- ・ ヘルパーの交代の時に、新しい人に十分状況を説明してほしい。ヘルパーにレベルの差がある。
- ・ ハンデがある身に自立したい気持ちを理解してくれ、私の心にあう所を良くつかんで、ケアマネジャーさんが色々考え訪問してくれ、すべてにおいて説明してくれます。残念ながら、我々には事業所を選ぶには知識不足で、ケアマネジャーの紹介により選ぶしか、現在は方法がない。今回は、上手く合っている所である。
- ・ 掃除がきちんと出来ていない(おおざっぱ)。ヘルパーさんを頼みたい時間、曜日の調整がなかなか難しい。私は掃除だけをお願いしていますが、1回1時間半では、とてもきちんとした事はしてもらえない。例えば雑巾がけなど、サーッと表面をぬらす程度。もう少し基礎的な掃除の仕方を、きちんと教えてから来てもらいたい。
- ・ ヘルパーの事情により、時間変更などスムーズにお願いしたい時、なかなかこちらの希望にそってできない点が残念です。人が不足して変更できないのと、契約した時の内容に仕組んであるのか、簡単にできないのですね。病人で精神不安定の為、掃除など大きな音でやってほしくないの、細やかな配慮がほしいと思う。自分の勝手に、掃除など手抜きしないでほしい。
- ・ 予定表と請求書(明細書)のサービス内容が違っていたので、ケアマネジャーさんに聞いたら「変更した覚えはないし、事業所やヘルパーさんからも連絡を受けてない」との事でした。ヘルパーさんも、毎月同じサービスをしているのに、何故なのかわからないと言われた。実際に来てもらっているヘルパーさんやケアマネジャーさんに、確認せずにサービス内容を変えるのはおかしいのでは・・・。
- ・ よく気がつき、綺麗好きな方で感謝しています。年寄りに優しい世の中で有難い事、勿体ないと思いつながらお世話になっています。ヘルパーさんのみえる日が楽しみです。病気を持っていてはまだ軽い方ですが、調子が悪くなると情けないです。今後もよろしく。
- ・ 大変良い方もいるが、態度がでかく、教育が出来ていない方もいます。家に入ったら挨拶ぐらいはしてほしいし、相手が年寄りなので優しくして頂きたい。3人のうち1人がそうだと皆悪くなってくると思います。言葉遣いは、人によって合わせて頂ければよいと思います。私の方も利用しなければよいのですが、それが出来ないのが弱いところもありますね。私が帰ってくると、あの人は態度が大きいと、いつもその方だけを言っています。
- ・ 今の事業所は、介護サービスを受ける様になった一番最初の事業所だった。当時のヘルパーさんと比較して、最近のヘルパーさんは相当差がある。ご本人は、一生懸命しておられる事はよくわかりますが、当初のヘルパーさんが若い(27~28才)に関わらず、ビックリするほどよく働かれ、全て信用できた。訪問看護師さんも、短期間(2年程)に5人も交代させられた。他の事業所に比較して、見劣りする。最初のお2人があまりにも良かったので、どうしても比較してしまう。
- ・ ヘルパーさんには、心から感謝、感謝です。しかし、事業所やケアマネジャーには不満ばかり。介護の仕事は、みんなが頭を下げてくるから勘違いしている部分があるのでは・・・。あなた達、ボランティアなの？介護といえども、ビジネスでしょ？ケアマネジャーの年の上限を決めては？書ききれない位の不満があります。ただ、改めて言いますが、ヘルパーさんには頭が下がります。事業所は、もっとヘルパーに給料を出しなさい。事業所は、確実に利益を出していますよ・・・。

< 訪問介護 >

- ・ いつも良くして頂いて助かっています。事業所がいくらしっかりした所であっても、本人にとってはヘルパーさんの対応がすべてですので、ヘルパーさんの人間性や働く姿を、責任者の方々がよく観察される事が大切だと思っています。私共は、今のところ満足していますが、ヘルパーさんにも色々な方がみえるので・・・。
- ・ 優しいヘルパーさんに支えられて、少しずつ元気になれた様に思います。80才を過ぎますと、今まで出来ていた事が体にとって負担だったりして、思わぬことが起こります。最初の骨折からやっと歩けるようになって、もう二度とこのような事にはなるまいと決めていたのに、又、辛い日々を送る事になり、ヘルパーさんに助けて頂き、感謝の日々を送っています。いつも優しく楽しい話をして下さって、私まで楽しくなります。痛みがあって辛かった時も、ヘルパーさんと話していると、痛みが少々やわらぐから不思議です。現在、痛みもとれてリハビリの日々を送っていますが、ヘルパーさんの笑顔にいつも癒されています。
- ・ わが家に来てくれる時間は、3時30分から5時までの1時間半ですが、一人のヘルパーさんが、時間前に帰ってしまうことが多い。時には、4時45分など15分も残してです。掃除の仕方にしても、まだここをこうしてくれたらなあ等と思う事はいっぱいあります。ヘルパーさんに直接は言えず、事業所の責任者にも言えず、ケアマネジャーさんにいってみようかどうしようかと迷っています。こういう事、誰が言ったかわからないように出来ますか？
- ・ 事業所のことはわかりませんが、ヘルパーさんによって活動時間が同じでも、とてもよく働いて下さる方と、いまいちの方もあり、格差がありすぎます。細かいようですが、食器の洗い方(油で汚れていなくても)で、洗剤を多く泡を立てて使用される人もあり、洗剤が多いと害になる気がします、いかがでしょうか？
- ・ いつもお世話になっております。事業所につきましては、よく面倒を見て頂きまして有難く思っております。何の不満もございません。ヘルパーさんも、いつも明るく、言葉遣いも丁寧で、ユーモアもあり、仕事もテキパキと本当に不足のない方に来て頂き、感謝致しております。いつまでもお願いしたいと、心より願っております。
- ・ 本人は認知症があり、質問内容が読み取れず、5個 をつけるところに10個つけて、あとはわからないと言いますので、家族が書かせて頂きました。家族不在時に利用しています。本人がヘルパーさんに、お茶やお菓子を出して、お土産を用意するのを楽しみにしておりますが、家族としては、「その時の本人の様子を、本人には内緒でお聞きしたい」とケアマネジャーさんを通してお願いしたところ、後日、本人に「家の方から苦情があったから、今日はお茶もお菓子も頂きません」とヘルパーさんから言われ、家族は勿論、本人も大変ショックを受けました。守秘義務は、お守り頂けないようで残念です。他の事業者のヘルパーさんは、水筒を持参されるなどして服務に違反しない範囲で、利用者とのコミュニケーションを上手にとっておられます。ヘルパーさんの力量には、事業所によってかなりの格差があると感じ、貴重な経験となりました。
- ・ 大変お世話になります。いつまでも元気で生活したいと思っておりますが、何分にも今年89才になりますので、これからどうか宜しくお願い致します。週に1回ですが、いろいろお話も聞いて頂いて楽しみです。できる限り自分で出来ることは、努力してするようにしております。ヘルパーさんも遠くからおいで頂いておりますので、申し訳なく思っておりますが、いつも明るく優しい方だから有難いです。どうぞ、これからも宜しくお願い申し上げます。

< 訪問介護 >

- ・ 私のところでは、ヘルパーさんは1時半から3時のお約束になっています。ヘルパーさんによって、1時からだと決めつけて、1時から来て下さるので少々困りました。でも、「せっかく来てもらってお掃除などしてもらっているの、有難いと思っています」と、ケアマネジャーさんに話したら、「お約束の時間は守ってもらった方がいいから」ということで、約束通り1時半から来てもらえるようになりました。ところが、ヘルパーさんが代わりましたら、今度は「2時からでしたね」といって、2時にきました。お仕事が終わったあと、長く長くお話を続けて下さる方も、少し迷惑致します。
- ・ サービスの提供については、とても満足しています。しかしながら、訪問介護サービスを継続するについて、訪問ヘルパーの車の駐車するスペースについて当方では無理な努力を求められ、結局、近所の月極駐車場を借りなければならない事態に陥りました。今まで5年間、その様な事もなく続けてきたサービスだっただけに「何故?」という疑問があります。また、同じ時期にケアマネジャーが例をあげて「こちらも経営していかないといけないので、採算がとれないようでは困る」との発言がありました。介護制度の改正によって、事業者側の諸々の事情もあるかとは存じますが、それを利用者に言う神経にはほとんど呆れました。各々のヘルパーさん達は、とても気持ちよく介護して下さっているだけに、介護サービスの責任者及び、訪問看護ステーションの責任者には、もっと利用者の身になって考えて頂きたく苦情を書き綴る次第です。注：例としてあげたのは、介護サービスの責任者ではなく、訪問看護ステーションの責任者であり、ケアマネジャーをやっている人です。
- ・ 「多少の不満は仕方ない」と本人はよく言うが、それがストレスになる事は避けたいと私は思う。これからの季節は風邪が流行するが、本人は抵抗力が大変弱いので用心しているが、元気な皆様にはあまりその不安がなく、マスク、手洗い(アルコール消毒が良い)に関しても、関心自体が低い人が多いように見受けられる。本人のビクビクを見ると、そうした事もストレスになっているので、私としては事業所全体の気配り、心使いにもっと期待したい。「物が壊れるのは仕方ない」と本人はよく言う。でも、大切に扱ってきたものが壊されたり、傷がつくのは悲しい事だ。それに対する人間としての心情や心使いが低い気がする。物は丁寧に扱ってほしいし、できるだけ壊してほしくないし、傷もつけてほしくない、礼の部分と思うが・・・。「ならば置いておくな」という問題ではないであろう。
- ・ 来る人により、すぐ仕事にかかる人、戻る時間が時間内に帰る人もいる。きちんと時間がきてから、報告書類を書いて戻る人がほとんどだが、中には、早めに戻る人がある。いつもお世話になっています。気難しい父にも、とても上手く対応して下さるヘルパーさんの性格の良さには、いつも感心しています。家は、二人共このヘルパーさんをお願いしておりますが、細かい心遣いと明るさに随分助かっています。介護している家族の愚痴も心良く聞いて下さり、救われています。有難うございます。
- ・ ヘルパーさんの技術に差がありすぎると思います。当たり前の方ができる方、できない方、複数のヘルパーさんが代わりながら入るので戸惑います。パット(使用済み)を直接畳の上に置かれたり、家族にわからない事を聞かないまま進めたりされ、ヘルパーさんが帰られた後、家族の精神的な負担が多い。家族にとっては、家の中すべてが生活の場であること考慮して、衛生面に気をつけてほしい。まだ、そのヘルパーさんに安心感、信頼感が得られない。日の浅いうちに新しいヘルパーさんに指導され、どんどん新しいヘルパーさんが入るので、少し気になっています。中には、とても安心してサービスを受けられるヘルパーさんがいますが、お一人だけです。その方が来られると、ホッとします。

< 訪問介護 >

- ・ ヘルパーさんが来て下さる事で、家族は安心して仕事に行くことができ、本当に感謝しております。本人は要介護5ですが、ヘルパーさんがいつも優しく丁寧にケアして下さり、記録もしっかり書いてくださって、不在中の様子もよくわかり安心しております。責任者の方も、必要な助言や提案をして下さいます。本当にありがとうございます。要介護者にとって、一番身近に日々の生活に直接関わるヘルパーさんの仕事が、制度上、もっと高く評価されるべきだと思います。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 介護に関わる仕事は大変と思いますが、運良く、みんな良い方で、お世話になっており感謝しています。参考までに、ヘルパーさんは気立ては良く、よく働いてくれて有難いのですが、唯一、言葉遣いが悪いのが難点です。これは世代の相違、また、生育環境の違いもあるし、人間長短、それぞれ個性かと気にしている訳ではありません。例、 して下さる？ 応答「よし、わかった」要求どおりに、仕事はすぐ気持ち良くしてくれます。別に不満ではありませんが、「言葉遣いの教育がされている」と思えないのは、当方の時代のズレでしょうか？
- ・ ヘルパーさんは、数名のローテーションになっていますが、人により質がまちまちです。料理が大変下手でも、お掃除が行き届いている人、なかなか美味しい物を作って下さる方でも、トイレの掃除は手抜きといったように……。それぞれの個性は大切にしたいと思うのですが、鍋、食器が壊れそうな音を立てるガサツな人、鍋の手をよく焦がす人は、ちょっと心配です。我々が一番ほしいのは、お料理の腕でしょうか。とんでもない味だけは困ります。老人の楽しみは、そこに集中していると思っております。

< 訪問介護 >

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	サービス提供責任者が、定期的に利用者宅を訪問し細かいモニタリングを行い不満・苦情がないか話をおうかがいし迅速に対応していき、ヘルパーの言葉づかい、態度、身だしなみ等を再度研究を行い利用者様に満足いただけるサービスに努めたいと思います。
2	愛・ホームヘルパーステーション	連絡がとりにくい等、ご利用者様に、ご迷惑をおかけしたことについては、事務スタッフを置く等、連絡がとれる様にしていきます。サービス提供責任者は、契約時に丁寧に説明すること、毎月の訪問時に、利用者様からの意見をお聞きしていきます。それぞれ活動に追われる日々が、続いていましたが、活動が少ない日曜日に学習会など開催し、スタッフ全体のレベルアップを図るとともに、他団体の学習会等、積極的に参加できるように活動を組み立て、個々のスキルアップを図っていきます。
3	あい愛ライフあい介護センター	現在「生活支援」が多い中で、今回の評価結果において、まだまだご利用者様にご満足いただけていないことが表われていました。今後も勉強会を通して、技術面の向上をめざし学ぶと同時に、ヘルパー同士の意見交換の場を増やし、質の向上につとめていきたいと思っています。
4	あい愛ライフ清友訪問介護サービス	利用者様の意向にそった、サービスの徹底を図っていききたい。そして利用者様が満足されていないことを、認識し、ヘルパーの指導や研修に心掛け、より良いサービスの質の向上を目指します。 隔月に5人か6人位事務所に集合して話し合いをしてお互いに意見交換をしたり反省をして広い視野で利用者様と接する努力をしている。
5	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス	ユーザー評価の結果を真摯に受け止め改善に取り組んでいきたいと思っています。「苦情申し立ての窓口」の周知度の低さについては、契約時に説明するのみでなく記憶に残る説明の仕方を工夫していきます。ヘルパーの「身だしなみ」「言葉づかい」「気配り」「食事作り」への不満に対しては、月1回行っている社内研修会などで取り入れ、ヘルパーの質の向上に努めたい。
6	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス	訪問介護サービスを提供する上で最も重要なことで、ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること、ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと等、ヘルパーの教育及人間性、やさしさを求める人材を追求して、利用者様に安心して選ばれるような事業所に向けて努力したいと思っています。
7	アイウイッシュ指定訪問介護事業所	事業所としては、利用者に対しサービスの提供内容を納得した上で同意していただく為、契約時等の説明の見直しをする必要がある。利用者の傾向に応じた今後の対策としては、ホームヘルパーとしての「基本」をしっかり身につける様にし、利用者に対し適切な対応を実践できるように働きかけていきたい。それに加え、ヘルパー一人一人が常に利用者の今の状況を把握し配慮出来るよう、情報交換を怠らず、勉強会等を定期的に行ない、質の高いサービスを提供出来るように努めたい。
8	あい介護センター	苦情相談窓口や契約書、重要事項説明書などを、よりわかりやすくかついていないに説明をし、ご利用者様により安心感をいただけていただけるように、また、食事につきましても十分なニーズの把握及び内容についても満足いただけるように、努めていきます。
9	愛知さわやかケアセンター	ご指摘のありました、サービスの不満や苦情の申し出の対応について、担当者が訪問し、すばやく、ていねいに、納得されるまで対応させていただきます。ご利用者様の状態に合わせた、サービスの提供ができるように、ヘルパー教育を強化し、技術、質の向上に、努めてまいります。
10	あいヘルパーステーション	いつもご利用ありがとうございます。ヘルパーの性格やサービスの統一制などを常に意識しながら、利用者様によるこんでいただけるようにしているつもりです。アンケートの結果により、ご利用者様の要望がいきわたっていないこともあるようにみうけられました。今以上に徹底した連けいに努めてまいります。ご協力ありがとうございます。
11	愛北ケアステーション・中村	ケアマネと、利用者様及び御家族との橋渡しの存在になり、訪問内容プラスアルファの部分に対しかつ適切な対応を行い、報告、実行できるヘルパー育成を行い、質の向上を計ります。利用者様を中心に、御家族の方や、他のサービス事業所にも、報告、連絡、相談を密に行っていきます。第二の家族としての訪問介護を目指し精進していきます。

< 訪問介護 >

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
12	愛ライフ訪問介護名古屋緑事業所	今回の評価を受け全体的に利用者様にご満足いただいていることを知りました。重度の利用者様も多くいらっしゃるの、今後も介護、看護、ケアマネージャーさんとの連携を充実させて、利用者様のご意見、ご希望、苦情等はすみやかに対応して、より一層満足して頂ける様に、訪問介護職員の技術、知識、接遇等を勉強会等を行いスキルアップを図ります。利用者様に安心して在宅で生活して頂けるように努めていきたいと思っております。
13	アイリスケアセンターくさなぎ	サービス内容は、ほぼ平均をいただいているが、苦情・窓口についての説明が不足しているとの事にて、契約時 再度確認していただきながら、御利用者様のニーズを満たしていけるよう、自立を目標に、介護保険・自立支援等、自社独自のまごころサービスを織り交ぜながら、地域に密着したサービスを支援させていただきたいと思えます。
14	アイリスケアセンター黒川	契約時、理解して頂ける様に説明させて頂いておりますが、よりわかりやすく説明できる様に努力していきます。ヘルパーの質の向上のため、研修や会議の内容を見直ししていきます。サービス提供責任者の定期訪問の頻度を上げ、充実したサービスの提供を心掛けたいと思えます。
15	アイリスケアセンター高畑	無記名による評価でユーザー様の率直なご意見を頂けまして、この機会をありがたく思います。改善すべき点を見直し、私共の考える満足して頂けるサービスとユーザー様の求められている点の違いを把握し今後の改善につなげて行きたいと思えます。ご利用される方の立場にたち、今回折角頂いたご意見を無駄にする事のない様努めてまいります。
16	アイリスケアセンター千種	ご利用者ご本人様には、どの問についても平均またはそれ以上の評価をいただきとてもありがたく思っております。同居および別居のご家族にも安心でき満足していただけるよう情報提供をして連携を計って行きたいと思えます。月1回のミーティング・ケース会議を更に充実させ一人一人のスタッフのスキルアップに努め、プロとしての自覚を持ち適性なサービス提供が出来、お客様の笑顔がたくさん見られるよう今後も努力していきたいと思えます。
17	アイリスケアセンターなかむら	忙がしいの一言で利用者様のお宅に足を運んでいないというのが現状です。これからは、なるべく訪問する時間を作り、出来る限り伺うようにしていきます。
18	アイリスケアセンター名古屋東	ユーザー評価の結果、契約時の説明不足とご利用者様がサービスに満足されているかの確認が不足していた様に感じました。今後はご利用者様宅に今まで以上に訪問し、不満や問題等を早急に発見し、より良いサービス提供が出来るよう努めたいと思えます。
19	アイリスケアセンター野並	ユーザー評価の結果をしっかりと受けとめ、サービス提供者は、勿論の事、スタッフ全員が、利用者様に満足していただける様、努力していきたいと思っております。何か御意見・御希望等ございましたらお気軽にお聞かせ下さい。早急に対応させていただきます。
20	アイリスケアセンターひびの	当事業所のサービス提供において努力している点については、ユーザー様も相応に評価して下さる事に改めて感謝させて頂いております。ユーザー様とヘルパーやサービス提供責任者との信頼関係は築けていると評価からは読みとれると思えます。今後は当事業所の評価面からでは弱点とも言える、調理、掃除、洗濯等の家事援助面でのヘルパーのスキルアップを図るべき、業務ミーティングの実施で、ユーザー様のさらなる高い満足度を得られる様、対応していきます。
21	アイリスケアセンター瑞穂	今回のユーザー評価をふまえ、ご指摘をうけた点に関しては、ご利用者様に満足して、頂くためにも、ヘルパーの質・技術向上にむけて指導をし、また、ご利用者様宅への定期訪問を行ない、ご利用者様やご家族様からご意見・ご要望を伺って参ります。
22	アイリスケアセンター元八事	利用者様には自己評価以上の評価をいただいた部分が多い結果となり、大変ありがたく思います。サービス提供責任者が定期的に訪問して状況変化を把握したり、利用者様の意見を聞く機会が少ないため、今後は訪問の機会を増し、利用者様の状況、要望、サービス内容の見直しなど状況の変化に応じた対応をさせていただきたいと思えます。

< 訪問介護 >

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
23	アイリスケアセンター桃山	利用者の皆様に気持ちよいサービスを提供できるように、ヘルパー教育に力を入れていきたいと思ひます。
24	アサヒサンククリーン在宅介護センター浄心	毎回のことながら、事前調査時の契約書や重要事項説明書の説明が不十分と感じました。きっちり説明しているつもりでも利用者様に伝わらないと意味がないと思ひます。まだまだ専門用語が多いのが原因かと思ひます。今後は説明の大切さをわかってもらいわかりやすい説明をしていくよう気をつけたいと思ひます。今後も技術はもちろんヘルパーの対応についても信頼して頂けるよう努力していきたいと思ひます。
25	アサヒサンククリーン在宅介護センター大幸東	今回の結果の中で、利用者様からの御意見の中で厳しい指摘を頂きました。普段言えない”心の声”を聞き業務内容の見直しの良いチャンスとさせて頂くことが出来ました。又、移動に伴う駐車禁止の法にも意見を下さっている方がいることに驚き嬉しく思ひました。掃除等の家事援助には各家々のやり方というものがあります。少しでも利用者の皆様の暮らしが良くなるよう、サービス提供責任者が相談にのり、各ヘルパーにきちんと伝えていく社内での横のつながりを強化し”心の声”を形あるものにしていこうと思ひます。
26	アサヒサンククリーン在宅介護センター千種	今回の評価で、契約時の説明事項が不十分であることがわかりました。今後は、契約時だけでなく、定期的にサービス提供責任者が御利用者様宅を訪問する際に、苦情相談窓口や個人情報の取り扱い等の制度について、わかりやすく丁寧な説明をしていき、御理解いただけるように努めます。また、サービスの質の向上を目指し、御利用者様により満足していただけるよう努力して参ります。
27	アサヒサンククリーン在宅介護センター名古屋	サービスを実際に提供するヘルパーの教育・育成に努めてきた6年間の実績が自己評価より高く評価された事を真摯に受けとめ、今後も利用者の方達の声をしっかり聞きながら、評価の低かった契約書の説明や、利用者からの希望にスピーディーに対応する事などを、事業所内でのミーティングや教育によって徹底させていき、サービス改善に取り組んでいきます。
28	アサヒサンククリーンホームヘルパー派遣センターフィールちとせ	利用者様からの意見・感想・評価を真摯に受け止め改善すべき点を早急に改善していきます。また定期的な訪問をしモニタリングを行ない、ニーズの把握に努め、サービスの向上に努めたいと思ひます。今後はヘルパー及びサービス提供責任者のスキルアップ研修を進めていきます。
29	アサヒサンククリーンホームヘルパー派遣センター瑞穂	毎年ユーザー評価に参加させて頂き、ご利用者様のお声が聞けることに大変感謝しております。低い評価の項目については、スタッフ一同心に受け止め、改善に向けてより一層の努力をしていきたいと思ひます。自由記載欄ではとてもありがたいお言葉を頂戴いたしました。ご利用者様のお言葉と笑顔を励みに事業所全体のレベルアップを図り、ご利用者様と過ごせる時間に感謝しながら、信頼を築いていけるようにさらなる向上を目指したいと思ひます。
30	あじさいヘルパーサービス	重要事項については、御利用頂く際にお話してはいますが、今回のアンケートで、よく覚えていないとの回答が多くて反省しました。もうお話ししてあることだからわかっておいでだろうとのこちらの思いこみを改め、訪問するたびに何度でも、繰り返しご説明していくようにしたいと思ひます。又、基本的な家事技術におきまして、ヘルパーの力量に差がありますので、全体のレベルの向上をめざして、同行しての指導や、研修の機会、ヘルパー同志の情報交換の場を持つようにしたいと思ひます。
31	あたたかい心相生山ケアセンター	今後はケアマネジャーと事業所との連携及び調整をしっかりと行ない、サービス提供責任者は月1回利用者宅を訪問し、利用者様の状況変化の把握に努め、ヘルパーのスキルアップをはかり、利用者様に満足して頂ける様、努力してまいります。
32	熱田区介護保険事業所	評価結果を拜見し、サービス利用開始時にお客様にご説明すべき事項や、ヘルパーの介護技術・調理技術に関する事項などで、不十分であるのご意見を頂戴しました。サービス利用開始時のご説明については、かねてより頂いているご意見ですので、改善に向けより一層お客様にご理解いただけるわかりやすい説明を心掛けてまいり、その他の事項につきましても、今後もお客様お一人おひとりにご満足いただけるサービスの提供を目指し、スタッフ一同さらなる努力を重ねてまいります。

< 訪問介護 >

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
33	アミカごきそ介護センター	今回のユーザー評価をふまえ、もう一度重要事項説明書等お客様にご理解頂けるよう説明させて頂きたいと思えます。また、事業所での勉強会にて知識・技術の向上など目指して行き、お客様に安心、信頼されるよう努力して行きたいと思えます。
34	アミカ名古屋南介護センター	ご利用者様への説明が足りないことが多々あった様ですので、しっかりと説明させていただき、努力していきます。またご利用者様の身近な相談相手としてふさわしく、安心感や信頼感をもっていただけるよう、今後もヘルパーの技術・知識・マナー等の向上を目指した研修の充実に力を入れていきたいと考えております。
35	アミカ瑞穂介護センター	利用者様、ご家族様の評価を受けとめサービス内容に満足していただけるよう、研修や個別指導を行いヘルパーの技術レベルを向上し同一の介護サービスが提供できるよう努めていきたいと考えております。問題点の改善対策を見つけ利用者様との信頼関係を築き、より質の高いサービス事業所としてスタッフ一同努力して行きたいと思えます。
36	アミカみどり介護センター	契約時での契約書・重要事項の説明や個人情報の保護・利用についてのことが分かりやすく説明出来ておらず、伝わっていないと云うことが分かりました。今回の評価結果を踏まえて、一つ一つの項目を具体的に、また個人情報の取り扱いを厳重に行うことをより詳しく、分かりやすく説明していくよう努めて参ります。そして、サービス面において、利用者様からご満足頂けるよう、ご要望や必要な支援を詳細に確認・判断をして、ご要望にお応え出来る支援提供を努めて参ります。
37	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、頑張っていく参ります。
38	医療法人開生会ヘルパーステーション月島	個人情報の取扱いの説明につきましては、ご本人様、ご家族様にきちんとわかりやすく説明できるよう努力して行きたいと思えます。ヘルパーの作る食事にも、満足には不足している評価で、今後は、ヘルパーに料理講習等の機会を利用して、レパトリーを増してレベルアップを図り、より一層、利用者様に満足していただけるサービスの提供に努めていきます。
39	医療法人東樹会 あずまケアセンター	平成16年9月に事業を開始し、おかげさまで2年が経過しました。今年度はご利用者皆様から大変高い評価を頂き、スタッフ一同大変うれしく思っております。今後もサービス提供責任者およびケアスタッフ（訪問介護員）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態に合わせた、質の高い訪問介護サービスの提供を目指し、利用者様・ご家族様から信頼される訪問介護事業所になれるよう、日々努力を重ねて行きたいと考えております。よろしくお願ひします。
40	うさぎさん	ユーザー評価において、ヘルパーの作る食事や行う掃除や洗濯に満足度が低いようです。そこで、ヘルパーからの聞き取りを行い、それに基づいて、サービス提供責任者が指導しました。食事など、ヘルパーの思いと利用者さんの希望のギャップが明らかになった点については改善されました。
41	エヌ・エス北訪問介護事業所	契約時に重要事項を家族と利用者様に理解してもらうように分かりやすく説明します。具体的にサービス計画を立て、利用者様と訪問介護員に的確に伝わるように努めます。事故や緊急時の対応が速やかに行えるように訪問介護員の研修を実施します。利用者やその家族の苦情や不満を連絡しやすくする工夫として責任者の訪問を増すように努めます。
42	エム・オーヒューマンサービス訪問介護事業所	契約当初に説明させて頂いておりましたが、相談窓口の連絡先や、重要事項説明書について、「おぼえていない」等のご意見を頂きましたことについて、今後、不安や不快なことを取り除いていただけるよう再度、説明していくように努めていきます。ご利用者の立場にたち、一人一人のニーズに答えられるよう、ヘルパー同志の連携をより一層強め、サービスの提供をしていきたいと思っております。
43	オアシスセンター	今後も高い評価を維持できるよう、学習を重ねて技術向上に努めたいと思えます。
44	オオツカ介護サービス	昨年より良い評価を頂くことができヘルパー全員で協力し合い努力してきた成果があったように思えます。これからも利用者様のお気持ちを大切に良い生活をして頂きますよう努めてまいりたいと思っております。

< 訪問介護 >

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
45	オーネストヘルパーステーション	利用者の方が安心してサービスが受けられる様にヘルパーとしての知識、技術だけではなく相手の方に心が伝わる介護を目指していきたく思います。サービス改善の為に、利用者とのコミュニケーションをはかるだけではなく、家族の方やケアマネージャーなどもしっかり連携を取りあっていきたいと思っております。
46	おたすけ家族	・評価結果に対して、正面から受けとめ今後の訪問介護の質の向上にむけ頑張ります。 ・今まで以上に介護員に対する指導を強化します。（利用者等の守秘義務等に対して）
47	介護ステーションひまわり	ヘルパー研修、会議を定期的で開催して、必要な介護の知識や技術をヘルパーに指導していき、サービスの質の向上に努めます。個人情報保護について、厳守していくように指導していきます。ヘルパーの行う、生活援助について、ご利用者様の要望を配慮し、統一された、サービスが提供できるよう、ヘルパーを指導していきます。
48	介護ステーション・ベル	ご利用者様の「その人らしさ」を大切にしたサービスをモットーに日頃しております。必要なときに必要なサービスを提供できる体制づくりにつとめます。ご利用者やご家族からの急な変更や要望に迅速に対処し、さらに満足していただける事業所にしてまいります。そのために、スタッフの研修を充実させ、サービス提供責任者は月1回は最低ご利用者宅を訪問し、ご意見を伺い的確に状況の変化を把握し、きめこまかいケアに努めてまいります。
49	介護センターインコム	重要事項説明書には苦情・相談窓口として明記してあるが、説明時の具体性に欠けていたと思われる。 今後はもっと具体例をもって説明するよう努める。
50	介護センターロングライフ	評価結果に対して、今現状では、人員確保など多々、対応がむずかしい事柄ですが、必要とされるサービスをカバー出来るよう、ヘルパー人員の確保に努め、時間や曜日の希望に少しでも近づけるよう、ヘルパー自身も今以上、知識、技術の向上に努めたいと思っております。
51	介護みどり	介護みどりは、サービスについての相談・苦情を受け付ける窓口を設けていますが、国民健康保険団体連合会、区役所にも窓口があることを契約時に説明しています。契約より年数がたっていたりする事もあるので以後も時おりわかりやすく説明してゆきたいと思っております。個人情報の秘密保持についても、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るようにしてゆきます。
52	快適ライフセンター	提供責任者が月に一回訪問して、体調の変化や確認などをする項目では満足度が低く反省しております。担当ヘルパーには不満があっても言えず、我慢をしてしまうという事を常に念頭において利用者のニーズを把握していくように努めます。また調理に不満がある利用者がいたことが今回の調査で明らかになり、調理メニューや作り方の情報交換が必要であると再認識ができました。
53	快適ライフセンター24	事業所とユーザーの思いの違いをなるべく同じような評価になるように日々のサービス提供に努力を致したいと思っております。ヘルパーの質の向上をはかりよりきめ細かいサービスの提供を心がけユーザーに安心していただけるようにしたい。
54	風の森	同居の家族に対し別居の家族の評価が悪い結果について、今後は別居の家族に対し、活動の状況や方針等逐次報告し、理解をして頂く様努める。ヘルパーの知識の向上、品格が重要で、ヘルパー研修の強化を図る。月一度の研修会の参加者の増大と内容の充実、場合には個別の指導も視野に置いて強化を目指す。調理の味付けに関し、塩分控え目の利用者に対し塩分が少なくともその様に感じない調理方の研究、利用者や家族に対して納得頂ける説明に努める。さらにヘルパー不足を解消の為増員と質の良いヘルパー作りに全力を注ぐ
55	株式会社ウィングスタッフ訪問介護事業所御園支部	ヘルパー研修を徹底して、今後もやっています。

< 訪問介護 >

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
56	株式会社ケアメイトサービス	今回の評価で当社とご利用者との間に意見の開きのある項目はサービス提供責任者がご利用者宅を訪問して意見を聞くのがなおざりになっているように思われます。サービス提供責任者も担当を持って兼務の責任者となっていますので時間的にゆとりをもって意見を聞いて来るという事が出来なかったと思います。今後は責任者の担当を減らし月1回以上の訪問を心がけてご利用者に満足に行くケアに努めたいと思います。その他ヘルパーが変わった時に食事に満足が得られないとの意見には味付けには個人差があり難しい問題です。
57	株式会社ナカ指定訪問介護事業所	今回、サービス提供責任者の訪問等について御意見をいただきました。今後は責任者の定期的な訪問により、利用状況の把握に努め信頼、納得のいくサービスに努めてまいりたいと思います。
58	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とても高い評価をいただきました。しかし、「サービス全般に満足している」の回答が比較的良くなかったのが気になりました。利用者様はもちろんご家族ともコミュニケーションをしっかりとって、ひとりよがりではなく個々のニーズに沿ったサービスを提供してまいります。
59	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、これまでの課題である「個人情報取り扱い」や「苦情の申し立て窓口」に関する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の説明を心がけます。またケアマネージャーや主治医、看護師等医療関係者との連携も深めていき、利用者様一人ひとりのニーズに沿ったサービスを提供いたします。
60	株式会社名東介護センター	介護保険の請求については実施した記録表にサービス提供表を照らし合わせ、不明点についてはヘルパー個々に問い合わせ、ケアマネージャーに報告しております。利用者様の訪問についても努力し、請求についてなど、不明点についても意思疎通をはかっていきたいと思っております。個人情報の同意についても契約時にご説明させて頂いておりますが、今後も利用者様の状況に合わせ、できるだけ分かり易く説明するよう努めて参ります。
61	株式会社ライフサービスヘルプステーションまごのて	昨年に引き続き「ふだんの生活がしやすくなったとお感じですか？」の問に、若干やや不満の方がみえました。昨年は不満の方もみえたので、少しは改善できたのかと思っておりますが、引き続き社内の目標としてかけ、生活がしやすくなったと感じていただけるように各ヘルパー、コミュニケーション・技術ともに向上させ訪問したいと思っております。
62	北医療生協ヘルプステーション	モニタリングをかねて、介護計画、サービス内容についての説明に何うようになりました。引き続き全利用者様のモニタリングを続行し、介護計画、プラン内容の御説明等、今回低い評価を頂いた点の改善に努めます。
63	北区介護保険事業所	今回の結果の中で、ユーザー評価が低かった項目としては、「苦情を受付ける窓口があることの説明」という項目があります。この点については、前年度も評価が低く、お客様にご理解いただけるよう努めており、その結果、全年度比で0.2点増加しましたが、依然低い評価となっており、今後も組織全体としてお客様にご理解いただけるよう丁寧な説明を徹底し、皆様から信頼される事業所を目指します。
64	きらめいと鶴舞	ご利用者様の声を重く受け止め、今後の改善に努力してまいります。契約時のご説明が不十分の為に伝わっていない事を痛感しました。説明時に具体例を話しながらお伝えしたり重要な点は、色をつけてご説明するなど工夫をしております。訪問介護では、ヘルパーの訪問日時を厳守し、変更等がある時は、事前にしっかりご利用者様と連絡を密に取る事を徹底してまいります。質の向上の為に研修を行い、時間の大切さ、知識・技術の向上を図り、ご利用者・ご家族様のお心に添える支援を提供できるようにしていきます。
65	きらめいと中村公園	利用者様には、たくさんのアンケートに答えて頂き大変嬉しく思っております。今回の評価で最も低かった項目の「個人情報使用同意書」について、より分かりやすく説明するには、どうすべきかという課題を事業所で話し合い、ご利用者様にご理解頂けるように努めていきたいと思っております。又、訪問介護として利用者様が最も重要だと思ふ項目として、ヘルパーの態度や身だしなみ・安心感や信頼感だった事を受け、継続して研修を行いスタッフ一同、力を合わせていきたいと思っております。

< 訪問介護 >

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
66	クローバーケアセンター名古屋	今回のアンケートにて、サービス提供責任者としての定期訪問の大切さを感じました。訪問し、お客様の小さな要望にも耳を傾け、全担当ヘルパーが同じサービスを行っていただけるようにしていきたいと思います。また、介護技術などヘルパーとして必要な知識の向上のため、今まで以上に内容の充実したヘルパー研修を行っていききたいと思います。
67	ケアセンターとみた	利用者様に信頼をしていただき、安心して在宅生活を過ごしていただけるように、評価内容を参考にして、利用者様に満足していただき、よりよい生活のお手伝いをしたいと思います。
68	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。
69	極楽苑訪問介護事業所	言葉遣いや身だしなみなど、介護の基本的な部分での指摘を真摯に受け止め、ヘルパーのプロ意識の向上を図るよういたします。また、提供するサービスの質を高めるためにモニタリングを重視し、皆様の不安や不満の解消に努めます。調理などのサービスにおいて、記録の充実や事業所内でのミーティング、情報交換を行って、ヘルパー個人による差が出ないように留意していきます。
70	コスモス	当事業所は、介護サービス事業者自己評価の評価結果が低い問題点を職員に周知し、問題の評価項目を一つ一つ朝礼等で、具体的に取組んで改善していきます。又利用者様に対しては、移送がだい部分をしておりますが、訪問介護中心の利用者は、ほとんど、ない状態ではありますが、介護知識の技術をみがきより良い利用者のニーズに合ったケアサービスに取り組んでいく。
71	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか千種	契約書・重要事項説明・苦情申し立ての窓口等の説明が不十分だった事が、評価結果で判明しました。今後は利用者様・ご家族の方に分かりやすい説明をこころがけ、ご理解をしていただけるように致します。訪問サービス・ヘルパーに対しては良い評価をいただきました。今後も今以上に期待していただける様努力致します。今後とも宜しくお願い申し上げます。
72	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか名東	今回の結果をもとに、再度、事業所の体制、サービスのあり方の見直しを行います。苦情受付窓口と個人情報の取り扱いについて、同意書など書類の説明についてもより分かりやすく、ご理解いただけるように努めて参ります。サービスに関しましては、御利用者様の生活が滞りなく営まれるよう、サービス提供責任者が定期的に訪問し、情報、ニーズをしっかりと把握し、御利用者様一人ひとりに沿ったサービス提供を心がけて参ります。介護サービス「緻」こまやか名東をよろしく願い申し上げます。
73	サラダ介護	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をし、利用者様のニーズに近づくようまた、安心と信頼を得られるよう努めてまいります。今後もユーザー評価で満足して頂いている項目は、さらに満足して頂けるような事業所を目指します。
74	サラダ・ケア	サービス提供責任者が月1回利用者宅に訪問して、利用者の要望や状態変化を把握します。それをケアマネジャーと密に情報交換を行い、よりサービスの内容が充実できる様に努めていきます。今回利用者の重要度が、土・日・早朝・夜間・サービス対応の要望があり現在のヘルパー勤務形態の見直しをして、対応できる人を増やしていきたい。
75	さわやからいふ指定訪問介護事業所	ヘルパーの介護知識や技術向上の為、今まで続けている研修をより強化し、利用者様のニーズに合ったケア提供が出来る様致します。
76	さわやからいふ昭和訪問介護事業所	ヘルパー技術の研修、介護技術の向上と共にケアマネジャーや利用者さん御家族との十分な連絡、訪問を行い、満足して頂けるケアを提供していくように努める。
77	指定訪問介護事業所ヘルパーステーションへいわ	介護保険制度の改正により、ご利用者・ご家族に介護プランの変更、新たなサービス利用契約の締結など、解かりやすい説明を心がけてきました。しかし、十分に納得して頂けていたか、説明が十分に行き届いていなかった所もあったようです。今後は具体的な例をあげるなど、解かりやすい説明に努めていき、安心して介護サービスが利用して頂けるようにしていきたいと思ひます。

< 訪問介護 >

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
78	指定訪問介護ゆうらぎの森緑事業所	全体的には平均より良い評価をいただいたと思ってます。今後は、サービス提供責任者が月に1回は利用者様のお宅を訪問できるよう努めてまいります。
79	ジョインライフそよ風介護サービス金山	定期訪問時、余裕をもって訪問し会話の中から問題点を抽出し十分ご理解いただけるよう努力いたします。また訪問介護員の意識を高め技術向上に努め指導してまいります。
80	ジョインライフそよ風介護サービス中村	今回のユーザー評価の結果、全体的に良い評価を出して頂きましたが、今後、契約時において、苦情申し立て窓口の説明、個人情報についての説明を徹底し、ケアマネジャーとの連携・調整を密に行い、個別のケアプランに基づいたサービス提供を適切に、よりよいケアを行っていきよう努力し、取り組んでまいります。
81	庄内緑地ケアセンター	今回のユーザー評価の結果をふまえ、「利用者様の状況把握に力を入れること」「会議や研修会を通して技術指導を行い、ヘルパーの質の向上を目指すこと」「契約時の内容説明は丁寧に行い、理解していただいたことを確認できるような工夫をすること」などを、今後の改善点とし、利用者様およびご家族様とのより良い関係を築いていけるよう努力していきたいと思います。
82	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繰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。また、調理や掃除などのサービス提供にあたっては、「あなたらしさを応援」する事業所として、お客様のご希望を充分にうかがいながら、質の高いサービス提供ができるよう、ヘルパーの資質向上のための指導・教育に取り組んでまいります。
83	杉の木ヘルパーステーション	早朝・夜間のサービス対応がユーザー評価によると不十分であるとの結果を受けて、現状のヘルパー登録体制ではユーザーの期待に対応できないために、常勤職員が対応できるように職員の拡充を推進していき、サービス改善に向けていきます。サービス内容の充実においては、ケアプランの見直しをケアマネジャーと検討して、ユーザーにサービス内容の理解を今後深めていただくようにしていきます。
84	すこやかいもり	常に心地良いサービスを心掛ける事が大切だと思っています。その為に、介護保険の制度、契約、サービスの内容を社員全員が把握し、利用者様から質問された時には、わかりやすく説明出来るように研修を重ね徹底します。サービス担当者会議開催時には、利用者様の代弁者となり、質の高いサービスを提供するように、日々精進して参ります。
85	総合福祉ツクイ名古屋南	大変に貴重なご意見やうれしいお言葉を頂き本当に有難うございました。ヘルパーの質の向上に努め、ご利用者様やご家族様に安心して生活して頂ける様に致します。今後も皆様のご要望にお答えできる様に人材の確保と育成に努めて参ります。
86	総合福祉ツクイ名古屋	今年頂きました評価は昨年の評価より厳しい内容でした。契約時や介護計画の内容説明、日々の連絡、ヘルパーの対応等、反省するべき点が多い事を認識いたしました。今回の評価は事業所全体で改善すべき懸案として検討と対応を致していきます。回答頂いた利用者様方には貴重な意見を頂いた事を感謝致しますとともに、今後、頂いた意見を裏切らない、期待に応え得るケアの提供を致します様、スタッフ全員で全力邁進してまいります。
87	総合福祉ツクイ名古屋昭和	前回の結果を受けて、契約時には時間をかけ十分理解して頂けるような説明を心掛けてまいりましたので、この点については以前に比べ良い評価を頂くことができました。また、ご利用者様宅に十分お伺いする事ができていない点については、今後、訪問計画を立て、定期的に訪問ができるように致します。信頼関係を築いて、要望に耳を傾け、サービスの向上につなげていきよう努めてまいります。スタッフ一同、気持ちをひとつにして、誠実なサービスを提供していきたいと思っております。
88	総合福祉ツクイ名古屋千年営業所	ヘルパーの性別等の希望について、男性ヘルパーがなかなかいない為希望に添えないことがあり、できるだけ希望に添える様調節をしていきます。

< 訪問介護 >

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
89	千種区介護保険事業所	苦情相談窓口や個人情報の使用について、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ます。また、お客様からサービス内容のご希望を十分承り、サービス時間内にお客様にご満足いただけるよう最大限努力いたします。そのためにも、訪問介護員の技術・知識・接遇の向上、また個人情報取扱いの意識向上を目指した研修及び指導の充実を目指します。
90	中日調剤 介護ステーション「かみさら」	説明を要する項目で低い点数が多く、十分な説明がなされていないということがわかった。お客様とヘルパーが共通の目標をもってサービス提供にあたれば、目標達成にむけて協力してもらえただけ、それが満足度の向上にもつながると考えている。ご本人様、ご家族に対し、契約や計画の説明の機会を必ず設けるとともに、社内で説明の練習を行い、わかりやすい説明をすることをこころがけたい。
91	中部介護サービス	自己評価よりもユーザー評価のポイントが高く利用者様方に感謝を申し上げたいと思います。苦情申し立て窓口を全ての利用者様に知っていただける様、もう一度説明にうかがう予定です。その際サービス提供責任者が訪問し状況の変化の把握に今まで以上に取り組むようつとめるつもりです。
92	てとてと	ユーザー評価を厳粛に受けとめ、現在行っている研修の場を活かして、スタッフ全員が安心・満足して頂けるサービスを提供していけるように努めて参ります。
93	天白区介護保険事業所	ヘルパーのサービスや対応に高い評価・ご意見をいただき誠にありがとうございます。苦情窓口等も含めサービス開始にあたっての事前説明につきましては、お客様やご家族が納得していただけるようわかりやすい説明を心掛けてまいります。今後も、お客様により安心感・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、満足いただける事業所をめざし努力してまいります。
94	特定非営利活動法人すけっとファミリー	今後もより一層のヘルパーの教育をし、サービス提供責任者はご利用者の声を直接聞く様、訪問に努めて参ります。
95	戸田川ヘルパーステーション	ミーティングの研修の回数を増やすと共に内容を充実させ、ご利用者様にご満足して頂ける様、指導教育をしていく。
96	中川区介護保険事業所	お客様のご意向を尊重するとともに、ケアマネジャー等との連携を密にし、より質の高いサービスを提供してまいります。 また、サービスについての苦情、相談には関係相談機関のご案内を含め、すばやく丁寧な対応に努めてまいります。
97	中区介護保険事業所	契約時には、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、ご家族のご希望を適切に把握するとともに、より質の高いサービスを提供できるよう、内部研修等を実施し、サービスの質の向上に努め、より信頼される事業所となるよう努めます。
98	中村区介護保険事業所	苦情受付の相談窓口や個人情報保護のご説明をよりわかりやすくさせていただきよう今後努めてまいります。 また、訪問介護計画やサービス内容をよりくわしくご説明させていただきたいと存じます。 そして、サービス提供の際には、お客様の心身状況に常に気を配り、適切な介護を目指してまいります。
99	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訪問しご本人やご家族の意見を伺い、ご要望やお体の状況に応じた適切なサービスを提供いたします。 ・ケアマネジャーとの連絡調整を十分に行ないます。 ・安心して気持ちよくご利用いただけるよう研修を実施し、ヘルパーの知識や技術向上に努めます。 ・ヘルパー教育により、個人情報保護の徹底をはかります。
100	西区介護保険事業所	個人情報保護、苦情相談窓口の説明等について、少数ではありましたが不満をお持ちのお客様がおられたことについて、今後わかりやすい説明の仕方を工夫するなどお客様にご理解いただけるよう、従業員へ徹底いたします。また、お客様はサービス内容のわかりやすい説明、個人情報保護等を重要視しておられる、ということについて、当事業所が重要視していることと若干隔たりがみられたことから、個人情報保護についての従業員教育にも今後力を入れていきます。

< 訪問介護 >

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
101	にじのさと昭和サービスセンター	出来る限り利用者宅への訪問を心がけ利用者様の意見や要望を聞かさせて頂けるように努めていくと共にヘルパーともしっかりと連携を取り細やかなところにも配慮をし満足のできるサービスを提供できるように努めてまいります。
102	にじのさと中川ヘルパーステーション	今回のユーザー評価で契約の時に、きちんと説明できていない事がわかりました。個人情報保護法についてだったり、苦情申し立ての窓口についてだったり、基本的なところが、利用者に伝わっていないのが解かり、事業所として、これから、ゆっくり、ていねいに、説明していくようにします。
103	にじのさと西センター	サービス提供責任者が、出来る限り訪問をさせて頂き要望や意見を聞かさせて頂ける様努めてまいります。又ヘルパーともしっかりと連携を取り細やかな点にも配慮をし、ご満足頂けるサービスを提供させて頂きたいと思っております。
104	ハートサービス近藤	この度は当社を評価頂き有難うございました。問2「苦情の申し立て窓口（以下略）」につきましては、昨年に重要事項説明書を改善し、契約時に口頭でも必ず説明させて頂いております。また、既にご契約済みの方にも重要事項説明書の修正表を配布させて頂く予定です。（^o^）ノ問11「言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか。」につきましては研修会のテーマに取り上げ教育の徹底を図って参りたいと存じます。今回賜りました貴重な情報を真摯に受け取め、日々改善して参ります。
105	H a n d s	契約書や重要事項説明書の説明をもっとくわしく、わかりやすく説明したり、利用者のごまかいニーズにも積極的に対応していきたい。
106	東区介護保険事業所	お客様が安心して充実した生活が送れるよう、お客様との約束を確実に守ることを基本に、お客様の目線でのサービス提供を第一に考えていきます。また、スタッフの資質の向上にも努め、快適なサービス提供を行っていきます。さらに、介護のプロとしての視点に立ったサービス提供を行っていきます。本事業所では、よりよいサービス提供のために、現場のヘルパーとサービス提供者が一層連携するとともに、研修の充実を図ることで、サービスの質の向上を目指し、お客様の満足度の向上に努めていきます。
107	陽だまりの家訪問介護事業所	ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。ケアマネージャーと十分連絡がとれていることを、利用者様が強く望んでいることがよく解りました。今後も、ヘルパーのレベルアップに努め安心してサービスをご利用頂けるよう努力して参ります。
108	ビックママ訪問介護サービス大秋	契約時等、利用者様に説明するにあたり利用者様にはわかりやすく説明しているつもりでも実際には理解されていない利用者様もいる為説明するにあたり利用者様全員の方が理解できる様改善していきたいと思っております。ヘルパー研修に力を入れていきサービスの質の向上ヘルパーのスキルアップを目指していきたいです。
109	福祉の幸鳥居訪問介護事業所	社内ミーティングとサービス提供責任者による訪問が現状なかなか思うように出来ておらず、やはりその関連項目における評価が低かったと思う。上記2点の定期実施を行っていただける体制作りを急ぎたい。
110	ブラザーヘルパーステーションあつた	1. ご利用者様やご家族が安心して在宅生活を過ごしていただくためにも、サービス提供責任者が定期的な訪問をして、ご意見を伺い状況の変化に気付けるようにしていきたいと考えております。 2. ヘルパー教育にも力を入れ、より良いサービスを提供出来るよう努めていきます。
111	ベネッセ介護センター名古屋	契約書の説明、苦情受付窓口は必ず重要事項説明書でお話ししていますが、ユーザー評価をみるとまだ不十分と思われるので今後一層わかりやすい説明を心がけたいと思っております。また、ご利用者からの連絡への対応など、迅速にしているつもりでしたが、まだ充分でないようです。よりすばやく丁寧な対応をこころがけてゆきたいと思っております。ご利用者本人とご家族にも安心して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えるよう取り組んでゆきたいと思っております。
112	ヘルパーサービス金澤 訪問介護事業所	ご利用の際にお渡しする重要事項説明書には、苦情受付窓口についての記載があり、他の項目と合わせてより丁寧な説明に努めます。又、個人情報の取扱いについては、業務上最低限必要な範囲で行う旨の提示同意書を説明し、同意をいただいております。

< 訪問介護 >

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
113	ヘルパーステーション愛生苑	契約時に苦情窓口の説明はしっかりと、わかりやすい様に説明をします。またヘルパーの介護技術・知識は今よりも一層力を入れ、引き続き研修を実施し、レベルアップを目指します。サービス内容についても満足して頂ける様、努めて行きます。
114	ヘルパーステーションあじさい	年に一度の利用者様からの、事業者評価、ご意見等、情報を得る事が出来非常に参考になります。 評価結果を踏まえ一年間の課題と目標とし利用者様に去年以上に満足して頂けるのと、安心感と信頼感をもった事業所にしていきます。 よろしくお祈いします。
115	ヘルパーステーションいちい	ユーザー評価：事業所別で、問2、問3に対し利用者本人より家族の不満が少し表われていますが、反面、事業者と利用者の意識の差では、ユーザーは、エの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、力の個人情報情報を絶対に外にもらさないことは低順位となっています。全体的な評価は、大きな問題点は感じられませんが、前年のユーザー評価と同様に、利用者と訪問介護員、事業所の三者一体のコミュニケーションを引継ぎ大切に行きます。
116	ヘルパーステーションかなめ	毎月のモニタリングや活動報告書で、利用者様の状況の把握ができるケアマネへの報告・相談を心がけています。問19のサービス提供責任者が利用者様のお宅を訪問するという事の評価が低く、直接利用者様やご家族の思いを聞くことが今後1番の課題だと思います。利用者様との信頼関係を築き、要望を1つでも多く聞き安心していただけるサービスを提供していきたいと思ひます。
117	ヘルパーステーションかわな	利用者様からの感謝して下さっている感想を読ませていただきますと.....つくづく、やりがいのある仕事だと思ひました。私達の方が、心よく受け入れて下さる利用者様へ、感謝をお伝えしたい気持ちです。今後はユーザー評価にて評価の低かった部分に力を入れて行きたいと共に...ヘルパーの質の向上に、知識の向上に努めて行きたいと思ひます。
118	ヘルパーステーション建国ビハラー	より一層、サービスの質の向上、ヘルパー教育に努めます。
119	ヘルパーステーションさくら	あまり高い評価を頂けなかった項目2・3及び10・13に関して現状を見直し対策を検討し改善いたします。前回に引き続き高い評価を頂いた9・16に関しては引き続き体制を継続いたします。問22に関し、当事業所の重要と思う項目がユーザー様全体の順位のトップファイブに4項目入っており、当事業所の方向性がユーザー様のお考えとほぼ一致することを再確認させて頂き、今後尚一層の努力を致す所存でございます。
120	ヘルパーステーションほかつ軒	自由記載欄において、利用者様が問題であると考えている点に、「ヘルパー派遣時間変更が度々ある。」という苦情がみられました。サービス提供側の都合により利用者様に如何にご不自由な思いをおかけしていたかを痛感いたします。今後は派遣時間変更を極力少なくするという点に対して、事業所全体で努めてまいります。
121	ヘルパーステーションほしざき	今回の評価で、ヘルパーの人間性は、もちろんのこと、ケアマネとの連携、親身な苦情対応、契約内容などの充分な説明を利用者様から求められていることが、改めてわかりました。おかげ様で、契約時の説明に関する項目以外は、比較的、高い評価をいただきまして、ありがとうございました。これからは、モニタリングのため、定期的に利用者宅を訪問し、契約内容などの説明を再度おこなっていき、安心していただけるように努めて行きます。介護知識・技術については、今後も学習会を開きレベルアップして行きます。
122	ヘルパーステーションわたぼうし	ヘルパー全体のレベルアップの場がない事が今後の支援において不安を抱くとの感想をいただき、来年度はこの点を重点に月1回のミーティングでヘルパーのレベルの差がない指導をするとともに、施設等などへの研修参加や実践での指導を強化して行きたいと思ひます。介護保険で使用できるサービスの一覧表を作成してほしいとの感想はケアマネジャーと連携をとりながらヘルパーが介護サービスを提供できる知識を身につける指導も一緒にしていきたいと思ひます。

< 訪問介護 >

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
123	訪問介護ココロ守山	全社員が常に問題意識を持ち実行に移す事により前向きな姿勢で仕事に取り組む事業所を目指します。特に利用者からの要望・苦情には真摯に耳を傾け、迅速に対応し満足度UPに努めてまいります。
124	訪問介護サービスセンターエル	今回の結果をもとに、再度、サービスのあり方を見直します。そして更に利用者様のご希望に沿ったサービスを提供していきたいと思えます。 今後は 1 サービス内容の説明の強化 2 ヘルパーのサービスの強化 を重点的に行なっていきます。
125	訪問介護事業所高坂苑	今回の評価結果からヘルパーの行う調理、掃除、洗濯等の生活援助についてご利用者ご本人にもっと満足していただけるようなサービス提供を目指していく必要がある事がわかりました。可能な限り一人一人に合った対応が、どのヘルパーが訪問してもできるよう勉強会など行って事業所全体で努力していきます。サービス提供責任者も定期的な訪問や電話によるモニタリングを通じて、ご利用者やご家族のご要望に応じられるよう努めていきたいと思えます。
126	訪問介護ステーション「トント」	今回は平均評価を受けましたが利用者様よりヘルパーの力量等のご指摘をいただきました。今後はプロとしての自覚を持ち、研修の機会を増しより良いサービスが提供できるよう心がけていきます。
127	訪問介護ステーションほなみ	ヘルパー交代についてご利用者様に不安を抱かせてしまったことは、とても申し訳ありません。交代理由をきちんと説明し、ご利用者様にご理解を頂いてから交代するように努力したいと思います。サービス内容については要望をお聞きしマニュアルを作成して同行訪問時に細かな注意点なども指示できるようにし、サービス提供責任者が把握し、サービスの質を高めご利用者様のご希望に添えるよう努力してまいります。
128	訪問介護センター共愛	ユーザー評価にて、事業所と利用者様との意識の差にて利用者様より、個人情報に絶対の外にはもらさない事を強く求められていることから、守秘義務の重要性を再度徹底するようヘルパー全員に教育、指導を行い、今以上に安心して信頼のできる事業所を目指し努力して行きたいと思えます。
129	ホームヘルパーサービス かざぐるま	ユーザー様評価において、ヘルパーが気軽な相談相手になっているか、という点と、ケアマネジャーとの連携や連絡が取れているか、いう点について、自社評価より低くなっておりました。弊社として上記の2点を含め、ユーザー様評価の採点を重視し、サービスの質を高め、スタッフ全員で一致団結して向上していくよう努力して参ります。また、利用者様の信頼と安心感を確保・維持できるよう、常に「ヘルパーの質を高める」意識を持って日々業務に取り組めます。
130	丸八訪問介護事業所	介護保険制度が始まって5年が経過し、やっとサービスの充実が感じられるようになってきました。18年4月から開始の介護サービス情報の公表がスタートしましたが事業所として、更に躍進していきたいと思うと同時にヘルパーの教育に力を入れたいと思っています。
131	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価について、苦情を受け付ける窓口があることについての説明が十分ではないという評価をいただいたことを真摯に受け止めるとともに、今後は担当サービス提供責任者はもとよりヘルパーを含めた事業所全体での再徹底をおこない、お客様によりご満足のいただける事業所を目指し、質の高いサービス提供に努めます。
132	緑区介護保険事業所	今回の結果から、全体的にお客様の皆様から高い評価をいただいていることがわかりました。しかし、苦情の申し立て窓口について、より丁寧に説明することが必要であることを感じました。また、調理やお客様の身体や精神の状態について、これまでに以上に配慮していく必要があることを感じました。 今後もお客様から高い評価を得られるよう、質の高いサービスを提供していきたいと思えます。

< 訪問介護 >

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
133	港区介護保険事業所	苦情相談窓口に関する説明等を含め、サービスをご利用になられる契約の際には、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、お客様やご家族様が望まれる生活をご支援できるよう、ケアマネージャとの連携やサービス提供責任者の訪問などによるモニタリングの機会等をこれまで以上に行えるよう努力していくとともに、訪問介護員の技術・知識・接遇等の向上を図れるよう研修等の機会の充実を図り、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。
134	南区介護保険事業所	「苦情受付窓口」や「個人情報保護」のご説明につきましては、重要事項説明書や契約書によりご説明させていただいておりますが、今後は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。 またサービスの質の向上につきましても、研修内容の見直しや機会を増やすなど改善しご満足いただけるサービスが提供できるよう努力していきます。
135	めいきん生協在宅福祉センター	契約書や重要事項説明書、苦情の申し立て窓口がある事などの項目については、契約時間内だけでは、説明理解が難しいので、訪問をする機会毎に時間を作り理解していただける様に努めたいと思います。家事援助（食事作り・掃除・洗濯）については、料理教室の開催・学習会などで基本的な部分から努力したいと思います。
136	めいきん生協在宅福祉センター・昭和ヘルパーステーション	サービスを提供する上でサービス内容が充実していることを利用者さんは重要だと思うものの4位に選ばれており事業所の意識と比べ差があった。今後は長年のサービスでなれあいになる事なく、ヘルパー研修・例会等で、知識や技術の勉強を事業所として取り組みたい。
137	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	契約時 しっかり説明したはずの重要事項が伝わっていない結果の理由を考えました。契約時の主介護者が加齢等により 主介護者が変更したケースが沢山ありました。新しい主介護者に契約時ほどしっかりと説明する部分が不十分になっていました。今後主介護者や御本人への 個人情報等の説明を丁寧に行ってまいります。
138	めいきん生協名東ヘルパーステーション	サービスを開始する前に、利用者様また家族の方に、いろいろ説明をして契約して頂いています。事業所側としては、特に大事な部分は強調して伝えていたつもりでしたが、評価としては開きがありました。一度に伝えたことが理解されたと考えずに、訪問した時に、繰り返し説明して、わかりやすく丁寧に対応していきたいと思います。また、利用者様の要望に対しては、迅速に希望に沿うように支援します。ヘルパーに対しては、質の良い、訪問介護サービスが提供できるように指導し、連携を密にしていきたいと思います。
139	名東区介護保険事業所	苦情受付窓口と個人情報取扱いの説明についてお客様から低い評価をいただきました。この2点は多くのお客様にサービス提供を行う事業所として非常に重要な部分であり、今までも契約の際などにしっかりと説明を行ってきたつもりですが、今回の評価結果を踏まえて、今後はお客様からさらにご理解をいただける説明を行えるよう努めてまいります。
140	名南ヘルパーステーションきずな	今回のユーザー評価を受けて、苦情を受け付ける窓口の説明と、個人情報の同意書の説明不足を反省するとともに、月に一度の利用者様訪問を定着できるように努力していきたいと思います。 今後も、利用者様の立場になり、他職種との連携をはかり、質の高いサービスを提供できる事業所になれるよう努めていきたいと思います。
141	名北ヘルパーステーション	お客様からいただいた貴重な御意見を大切に、スタッフ一同いま一度、初心に戻り、サービスを提供していきたいと思います。ヘルパーの対応に安心感をもていただけるよう今後も研修を通してヘルパーの介護の知識・技術・接客マナーの向上を目指します。
142	守山区介護保険事業所	お客様への契約書や重要事項の説明及び、お客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、よりわかりやすく行うよう努力していきたいと思います。 また、本事業所をご利用されているお客様・ご家族様への対応、サービスの調整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。今後も皆様の自立生活の支援に向けて、あなたらしい暮らしを一層応援してまいりたいと思います。

< 訪問介護 >

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）

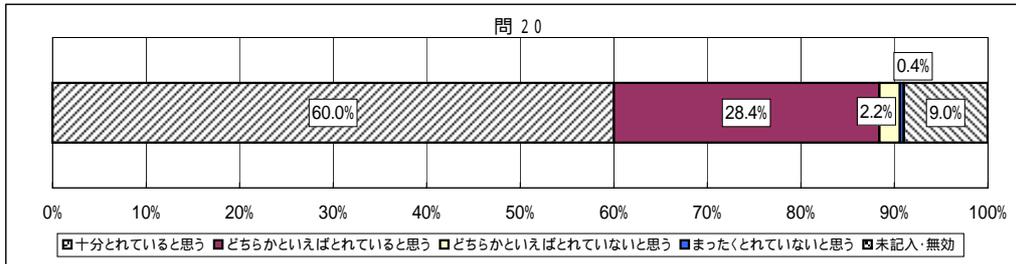
注1) 掲載順序はあいうえお順 注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
143	やさしい手小幡訪問介護事業所	開所して1年半。初めて評価を受けさせていただきました。事業所の思いと利用者の思いにズレがある事に気づかせていただき、改善してゆきたいと思えます。より満足していただけるサービスを提供していただけるよう努めてまいります。
144	やさしい手平安通訪問介護事業所	介護サービスの利用者と事業者の意識の差異がはっきりと出る結果となった。利用者のニーズを満たすため、今後はしっかりと改善していきたい。安心して利用して頂ける事業者になるべく努力してまいります。
145	有限会社介護福祉センター友	サービス提供責任者を月1回以上訪問させ、利用者さんの意見を聞き状況の把握に努めます。又サービス時間、サービス内容についてはケアマネジャーと連絡を密にし調整をとります。
146	有限会社クリーンハウスケア事業部コア	お客様に、わかりやすく、丁寧に説明していきます。
147	有限会社中京ケアサービス	利用者との契約時の説明、手続等、充分理解していただける様、もっとわかりやすい説明の仕方、又利用者にも心身共に負担がかからない方法を考え改めるべき点を見直すようにしていきます。初期対応の時も利用者によって日時も考慮すべきだと思っています。サービス提供責任者がもっときめ細かく利用者宅を訪問して利用者の声をきき、今後のサービス向上に役立てていきたいと思えます。
148	有限会社もみじ	今回の調査では21問中7問について自社自己評価に比べて、ユーザー様の評価が低く出ておりました。内容をみると、契約書についての説明の不十分さやヘルパーからの関わりの薄さが伺えます。契約の説明については、契約時だけに説明するのではなく、適宜、機会を捉えて説明していきたいと思えます。又、ヘルパーとの関わりについては、援助していく上で現場では最も大切なことであり、日頃からユーザー様の立場に立って、細やかな気配りを行って、安心していただけるよう、これからもがんばっていききたいと思えます。
149	ゆうな訪問介護事業所	今回のユーザー評価結果を真摯に受けとめ、出来る限り御家族・御本人様のニーズに近づくために定期的に利用者様宅を訪問し、意見・希望を伺いながら話し合い、担当ヘルパーには情報を提供しながらそれぞれの利用者様の状態に合ったサービス内容の指導を行います。利用者様が安心して日常生活を送ることが出来る様に努めていきます。
150	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	全体的に思っていた以上の評価をいただき、嬉しく思いました。今後もこの結果に驕ることなく、サービスの質の向上に努めていきます。又、ヘルパーのスキルを同レベルにとのご意見を真摯に受けとめ、集合研修だけではなく、個人の経験や能力に応じた、個別指導に力を入れていきたいと思えます。
151	ゆうらいふ天白訪問介護事業所	当社のサービスに対し、自社ユーザーよりほぼ満足していただいているという評価を得られたことに感謝しております。これに甘んずることなく個別的な自立に向け、支援・提案し、サービスの向上につとめてまいります。
152	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	全般に良い評価を頂きましたが、お1人のユーザーから頂いた「ヘルパーさんが来てくれる日を楽しみに待っています」のお言葉を全てのユーザーから頂くことができるよう更にサービスの質の向上を目指していきます。特にヘルパーの言葉使い・態度等は、研修・個別指導において向上を図ります。
153	夢愛ケア	評価の結果、別居の御家族との疎通がはかれていないと反省いたしました。今後の改善方法としましては、「苦情受け付け窓口」「個人情報同意書」について十分に説明の上、御家族様へも別途書面でお送りし、御理解をいただくことを徹底したいと思えます。また別居御家族様とのコミュニケーションを一層密にしてゆくため定期的な報告連絡を行い、小さな御要望や苦情も随時拝聴しヘルパー教育へとり入れ精神面・知識技術面ともに個別に具体的に指導を行って改善に努めたいと思えます。

< 訪問介護 >

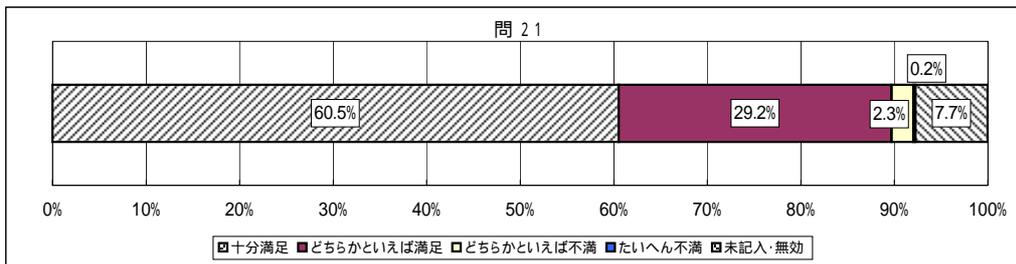
[ユーザー(利用者)評価]

問20 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の間で連絡や調整がとれていると思いますか。(2.6点)



有効回答数
3356

問21 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)



有効回答数
3402

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>

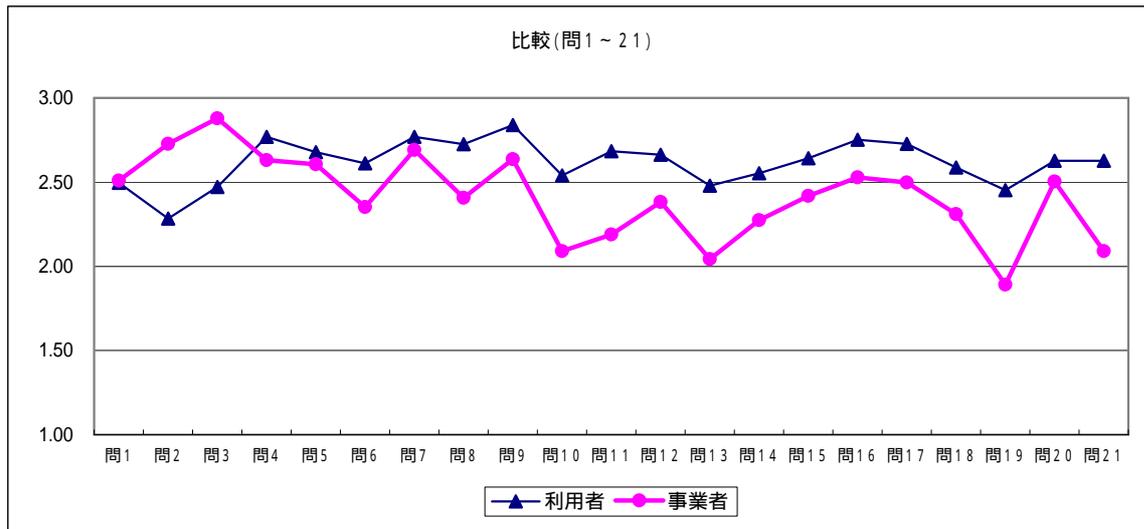
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:50.7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 3】 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。(2.9点)
- 【問 2】 苦情の申し立て窓口(訪問介護サービス事業所の相談窓口、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)
- 【問 7】 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19】 サービス提供責任者は、月1回は利用者宅を訪問し、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。(1.9点)
- 【問13】 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。(2.0点)
- 【問10】 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。(2.1点)
- 【問21】 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)

< 訪問介護 >

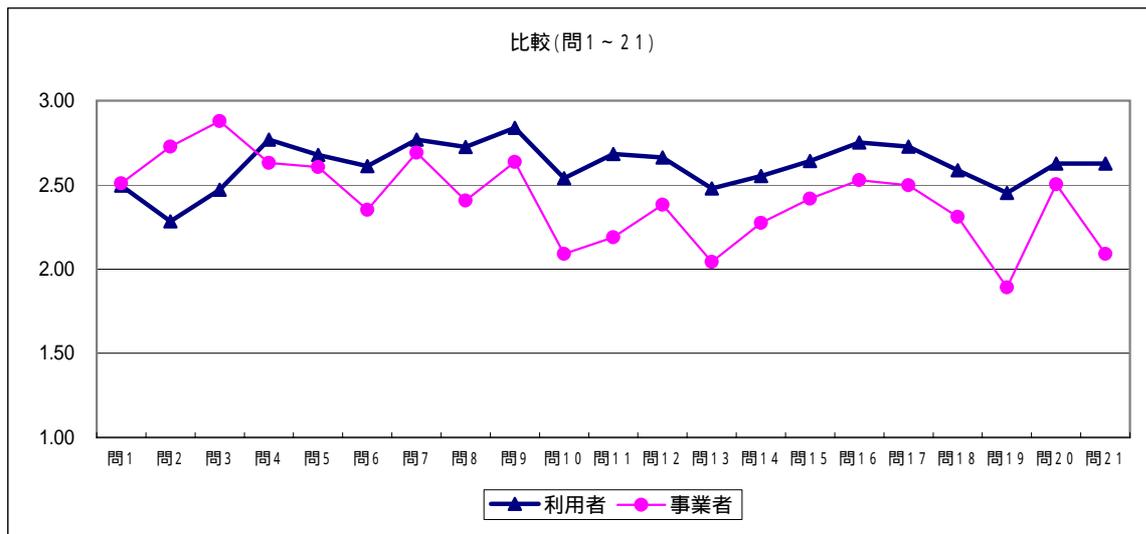
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:55.0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 9】ヘルパーは、約束の訪問日時（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 7】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 4】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）

点数が低い項目

- 【問 2】苦情を受け付ける窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、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。（2.3点）
- 【問19】サービス提供責任者が月1回はお宅に来て、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。（2.5点）
- 【問 3】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。（2.5点）

< 訪問介護 >

問22 [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				ユーザー評価		
12	10	1.2%	ア 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	507	3.3%	11
9	18	2.2%	イ 口コミで評判が良いといわれること。	426	2.7%	13
13	1	0.1%	ウ 事業所の知名度が高いこと。	455	2.9%	12
6	69	8.4%	エ 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。	1,230	7.9%	6
8	43	5.2%	オ 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。	1,018	6.6%	10
	112	13.6%	カ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	1,371	8.8%	
	145	17.6%	キ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1,301	8.4%	
11	13	1.6%	ク 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。	1,019	6.6%	9
10	14	1.7%	ケ 利用料金が適正なこと。	1,043	6.7%	8
7	55	6.7%	コ サービス内容が充実していること。	1,136	7.3%	7
	106	12.8%	サ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1,702	11.0%	
	89	10.8%	シ ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1,761	11.3%	
	150	18.2%	ス ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。	2,557	16.5%	
	825	100.0%	合 計	15,526	100.0%	

