

評価結果
- 居宅介護支援 -

< 居宅介護支援 >

事業者属性

| | | | |
|-----|---------|-----|--------|
| 記入者 | 管理者 | 51 | 36.2% |
| | ケアマネジャー | 81 | 57.4% |
| | その他 | 1 | 0.7% |
| | 未記入 | 8 | 5.7% |
| | 合計 | 141 | 100.0% |

| | | | |
|-----|--------|--------|-------|
| 参加率 | 実利用者数 | 13,275 | 31.1% |
| | 参加利用者数 | 4,131 | |

| | | | |
|---|----|-----|--------|
| 区 | 千種 | 12 | 8.5% |
| | 東 | 2 | 1.4% |
| | 北 | 7 | 5.0% |
| | 西 | 5 | 3.5% |
| | 中村 | 12 | 8.5% |
| | 中 | 11 | 7.8% |
| | 昭和 | 8 | 5.7% |
| | 瑞穂 | 9 | 6.4% |
| | 熱田 | 6 | 4.3% |
| | 中川 | 15 | 10.6% |
| | 港 | 7 | 5.0% |
| | 南 | 11 | 7.8% |
| | 守山 | 8 | 5.7% |
| | 緑 | 11 | 7.8% |
| | 名東 | 11 | 7.8% |
| | 天白 | 6 | 4.3% |
| | 合計 | 141 | 100.0% |

ユーザー(利用者)属性

| | | | |
|----|-----|-------|--------|
| 性別 | 男性 | 1,024 | 30.0% |
| | 女性 | 2,013 | 59.0% |
| | 未記入 | 373 | 10.9% |
| | 合計 | 3,410 | 100.0% |

| | | | |
|----|---------|-------|--------|
| 年齢 | 40歳～64歳 | 191 | 5.6% |
| | 65歳～74歳 | 695 | 20.4% |
| | 75歳～79歳 | 660 | 19.4% |
| | 80歳～84歳 | 721 | 21.1% |
| | 85歳～94歳 | 1,014 | 29.7% |
| | 95歳以上 | 90 | 2.6% |
| | 未記入 | 39 | 1.1% |
| | 合計 | 3,410 | 100.0% |

| | | | |
|-----|-------|--------|------|
| 区 | 千種 | 331 | 9.7% |
| | 東 | 88 | 2.6% |
| | 北 | 181 | 5.3% |
| | 西 | 135 | 4.0% |
| | 中村 | 273 | 8.0% |
| | 中 | 140 | 4.1% |
| | 昭和 | 245 | 7.2% |
| | 瑞穂 | 231 | 6.8% |
| | 熱田 | 125 | 3.7% |
| | 中川 | 339 | 9.9% |
| | 港 | 149 | 4.4% |
| | 南 | 246 | 7.2% |
| | 守山 | 122 | 3.6% |
| | 緑 | 267 | 7.8% |
| | 名東 | 333 | 9.8% |
| | 天白 | 125 | 3.7% |
| | その他 | 54 | 1.6% |
| 未記入 | 26 | 0.8% | |
| 合計 | 3,410 | 100.0% | |

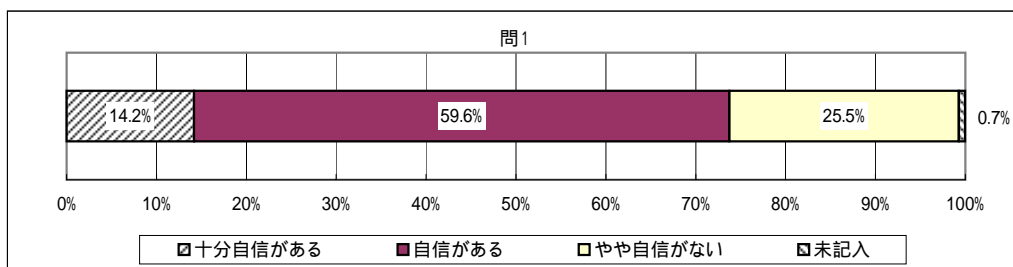
| | | | |
|------|------|-------|--------|
| 要介護度 | 要支援 | 393 | 11.5% |
| | 要介護1 | 1,111 | 32.6% |
| | 要介護2 | 769 | 22.6% |
| | 要介護3 | 440 | 12.9% |
| | 要介護4 | 346 | 10.1% |
| | 要介護5 | 284 | 8.3% |
| | 未記入 | 67 | 2.0% |
| | 合計 | 3,410 | 100.0% |

| | | | |
|-----|------|-------|--------|
| 記入者 | 本人 | 1,076 | 31.6% |
| | 同居家族 | 1,903 | 55.8% |
| | 別居家族 | 291 | 8.5% |
| | その他 | 105 | 3.1% |
| | 未記入 | 35 | 1.0% |
| | 合計 | 3,410 | 100.0% |

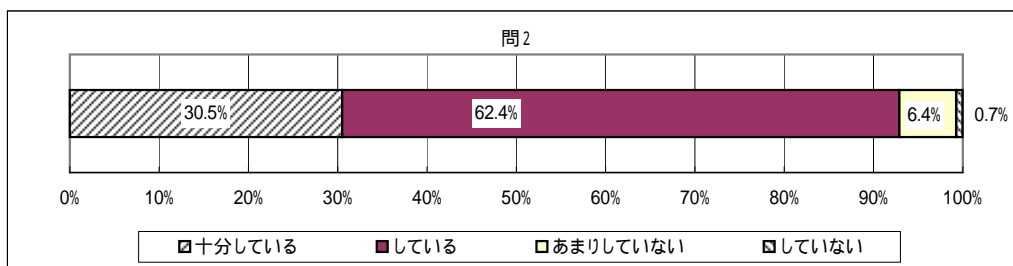
< 居宅介護支援 >

事業者自己評価

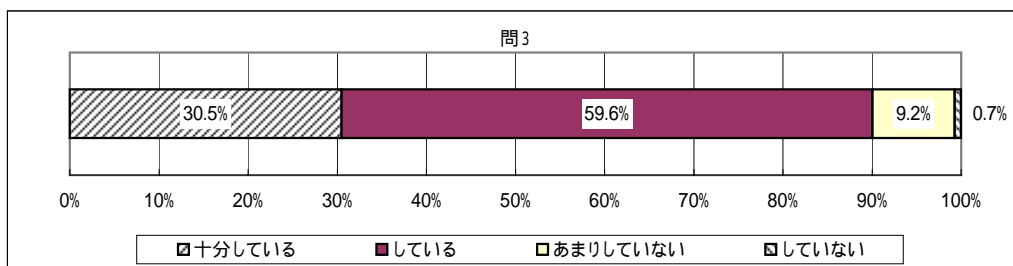
問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(1 . 9 点)



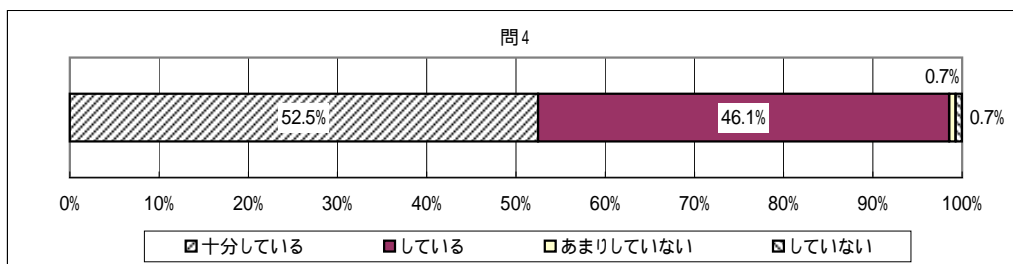
問2 いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることを説明していますか。(2 . 2 点)



問3 苦情の申し立て窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、市区町村の窓口、国保連合会など)について十分に説明していますか。(2 . 2 点)



問4 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを十分に説明していますか。(2 . 5 点)

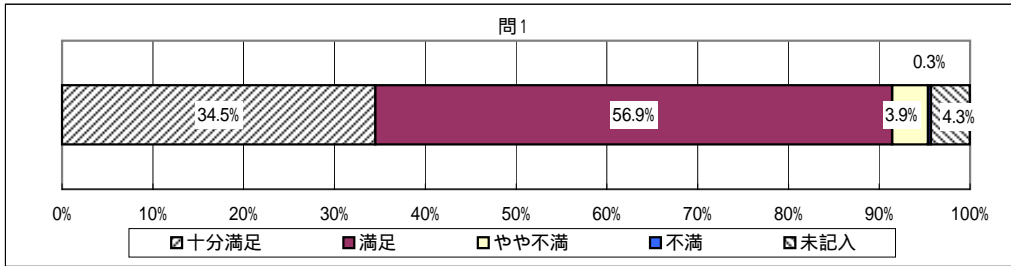


* (. 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

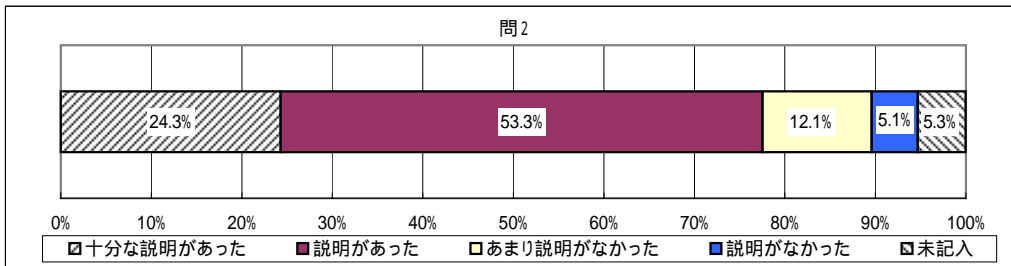
< 居宅介護支援 >

ユーザー(利用者)評価

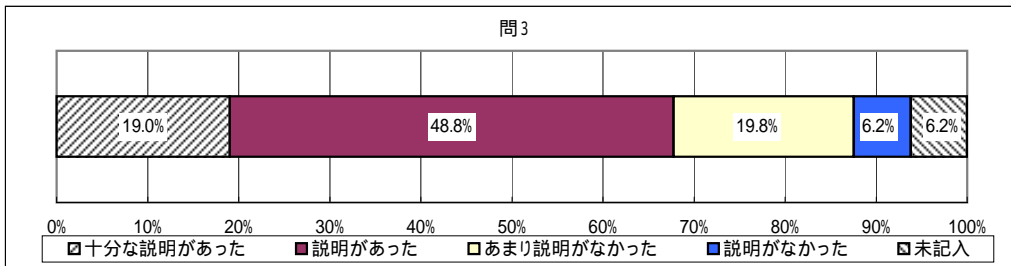
問1 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.3点)



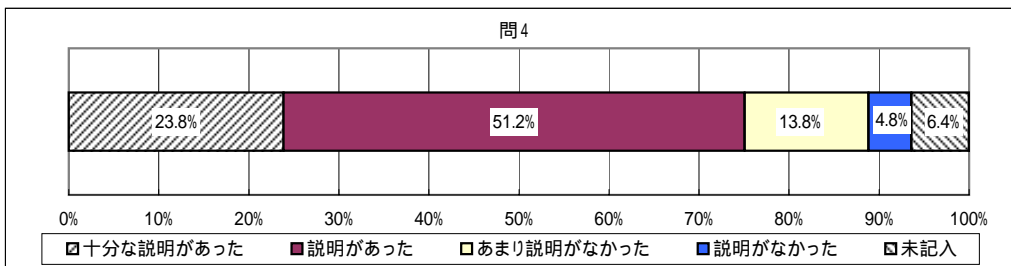
問2 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることの説明がありましたか。(2.0点)



問3 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、介護サービスの利用に関しては様々な苦情の申し立て窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、市区町村の窓口、国保連合会など)があることについて説明がありましたか。(1.9点)



問4 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、利用者や家族に関する個人情報、利用者から同意を得ないで、他人に話さないことについての説明がありましたか。(2.0点)

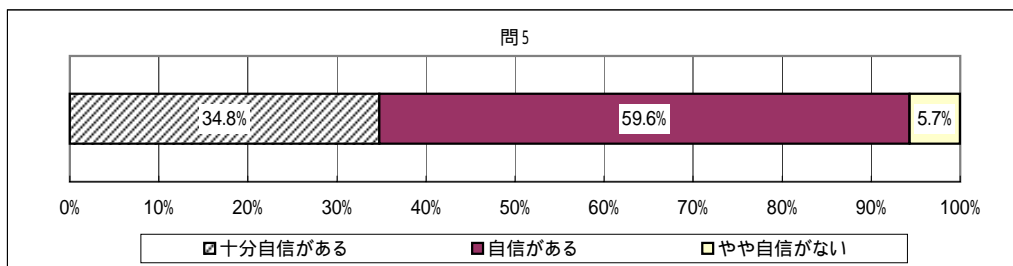


* (. 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、不満(説明がなかった)0点。

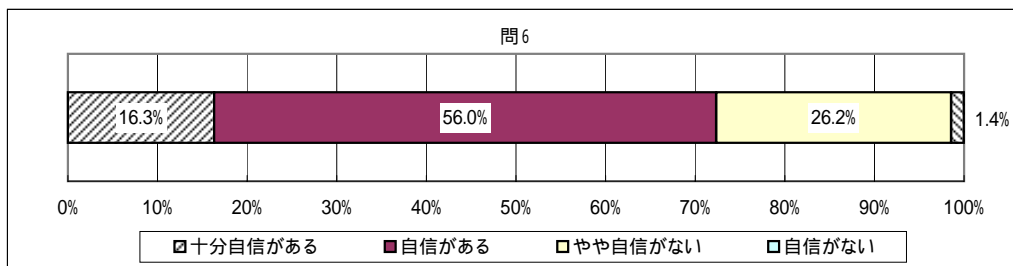
< 居宅介護支援 >

事業者自己評価

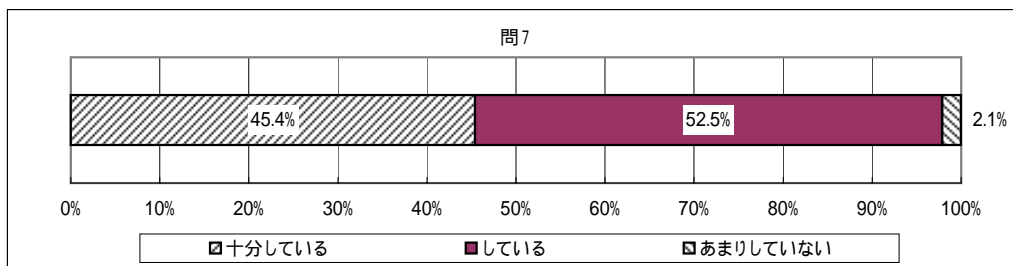
問5 ケアプランには、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れていますか。(2.3点)



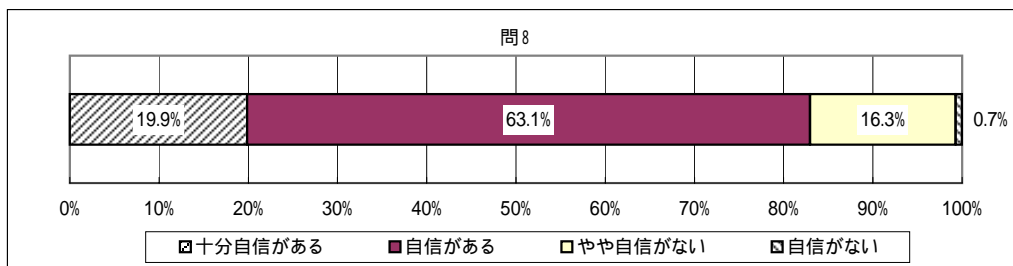
問6 ケアプランには、専門家としての意見や見解もよく反映させていますか。(1.9点)



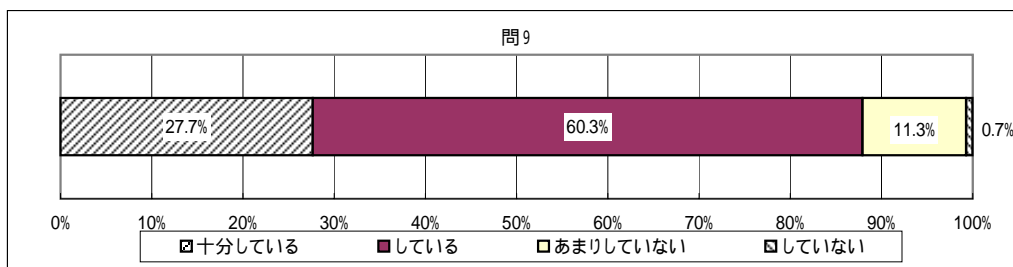
問7 介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。(2.4点)



問8 ケアプランの内容(サービス利用表・別表の内容など)について詳しく説明していますか。(2.0点)



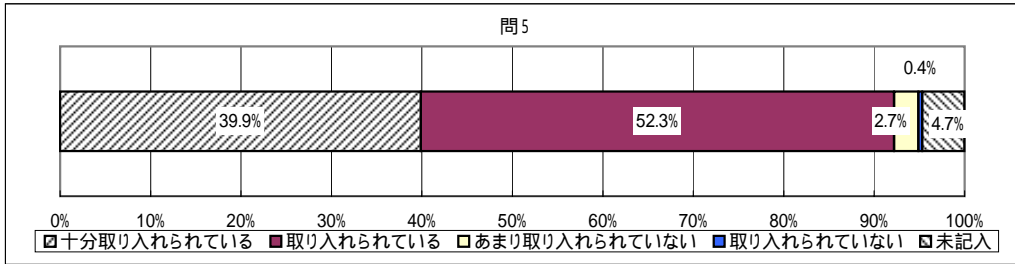
問9 毎月1回以上利用者のお宅を訪問し、ご本人の状態の変化やサービス提供状況の確認をしていますか。(2.1点)



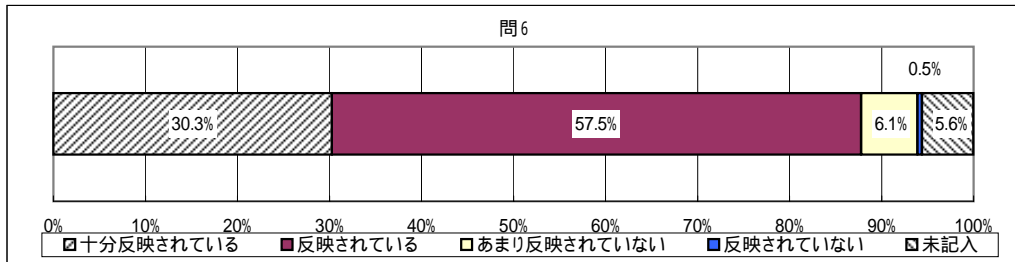
< 居宅介護支援 >

ユーザー(利用者)評価

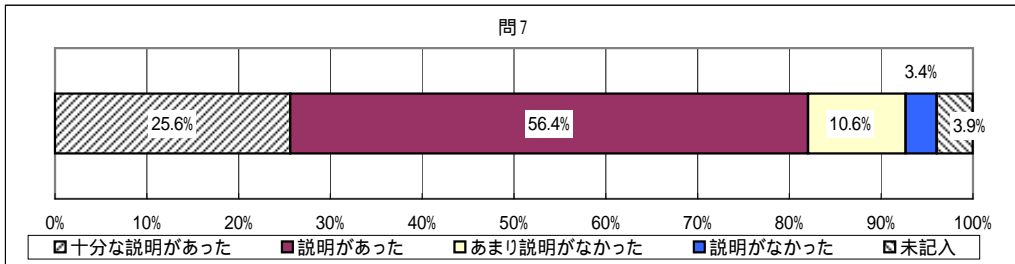
問5 ケアマネジャー(介護支援専門員)の作成するケアプラン(介護サービス計画)に、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられていますか。(2.4点)



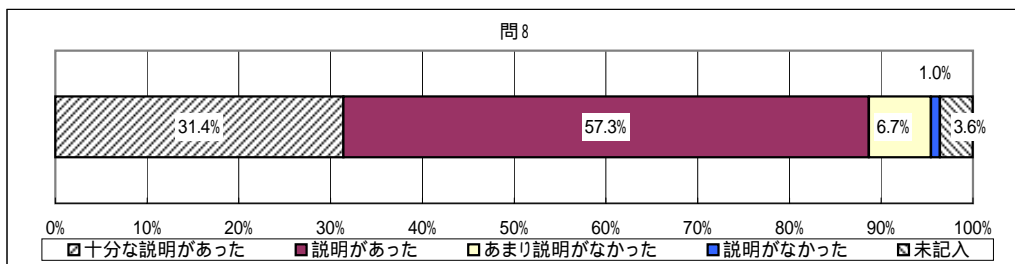
問6 ケアプラン(介護サービス計画)には、ケアマネジャー(介護支援専門員)の専門家としての意見や見解もよく反映されていると思いますか。(2.2点)



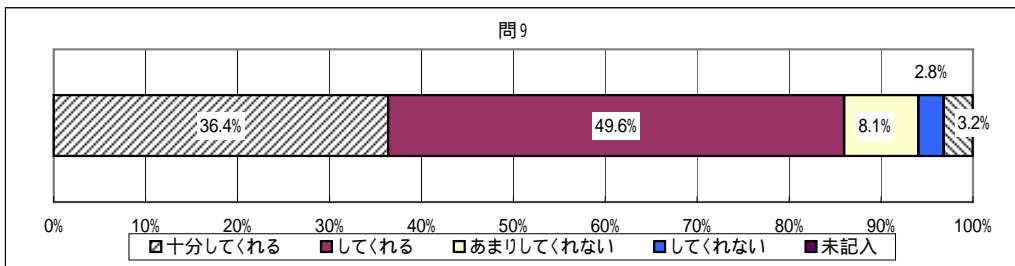
問7 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、訪問介護や通所介護などの介護保険サービスはどこの事業者を使ってもよいことについて説明がありましたか。(2.1点)



問8 ケアプラン(介護サービス計画)の内容(サービス利用表・別表の内容など)について、ケアマネジャー(介護支援専門員)から詳しい説明がありましたか。(2.2点)



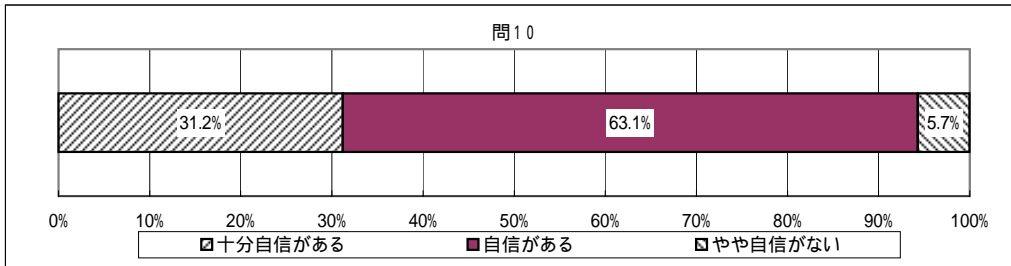
問9 ケアマネジャー(介護支援専門員)は、毎月1回以上自宅を訪問するなど、ご本人の状態の変化やサービス提供状況の確認をしてくれますか。(2.2点)



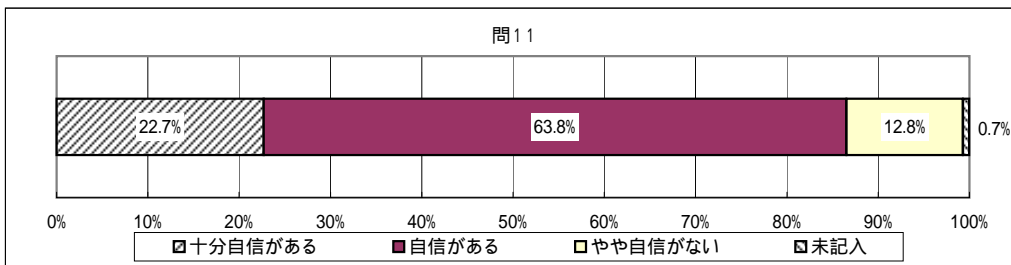
< 居宅介護支援 >

事業者自己評価

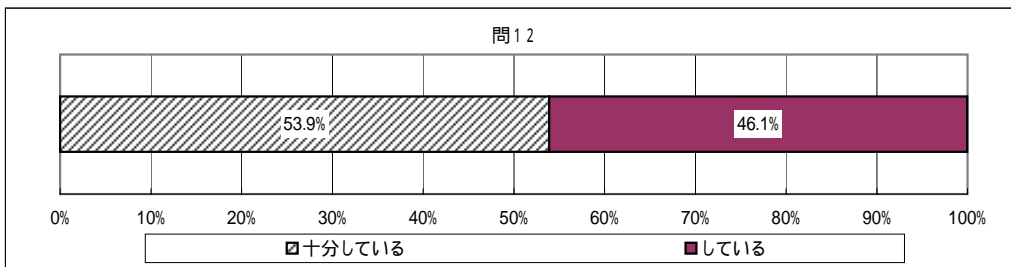
問10 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、丁寧・迅速に対応していますか。
(2 . 3 点)



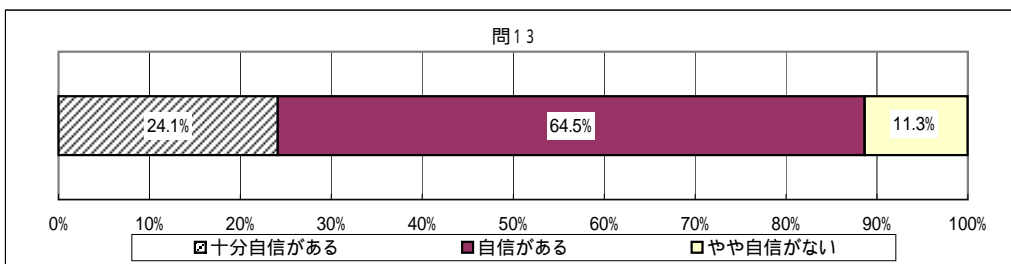
問11 ご本人やご家族がサービス提供事業者に対する不満・苦情を申し出たとき、事実をよく確認し、サービス提供事業者に改善をさせるなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか。
(2 . 1 点)



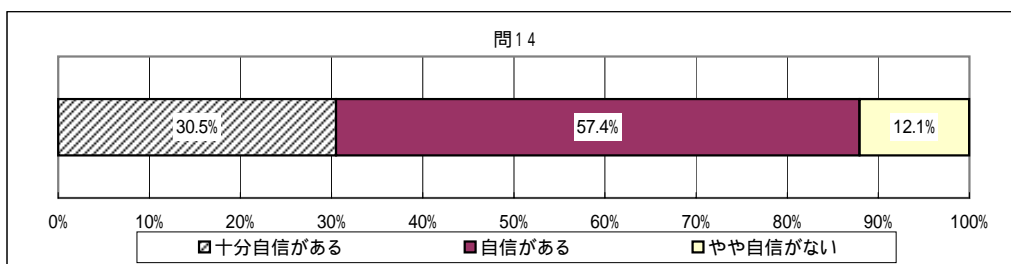
問12 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか。
(2 . 5 点)



問13 ケアマネジャーの言葉づかい、服装、態度は十分に教育できていますか。(2 . 1 点)



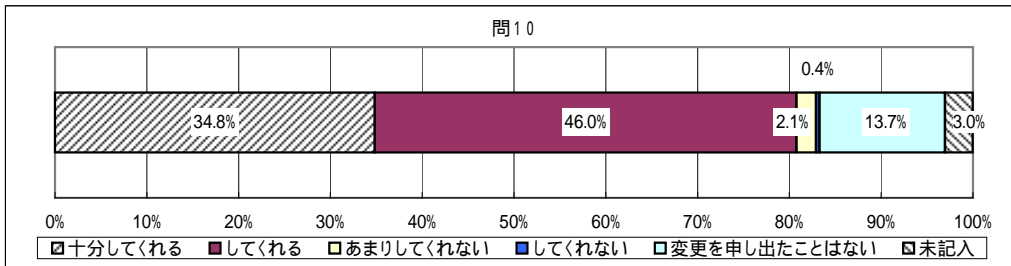
問14 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくりと話を聞いていますか。
(2 . 2 点)



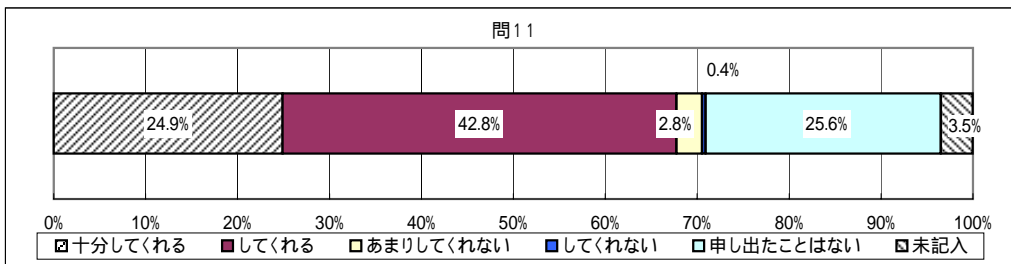
< 居宅介護支援 >

ユーザー(利用者)評価

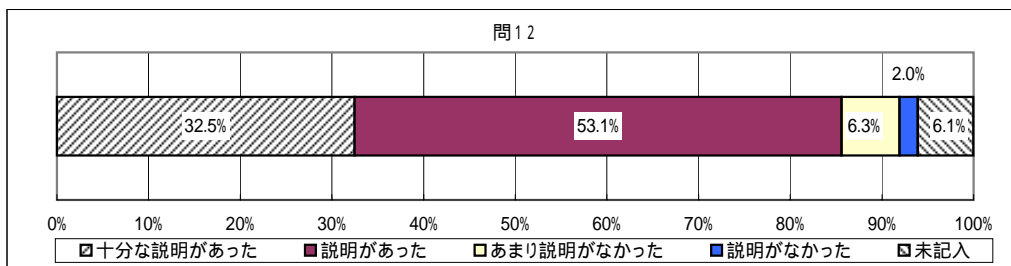
問10 ケアマネジャー(介護支援専門員)は、ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、丁寧に素早く対応してくれますか。(2.4点)



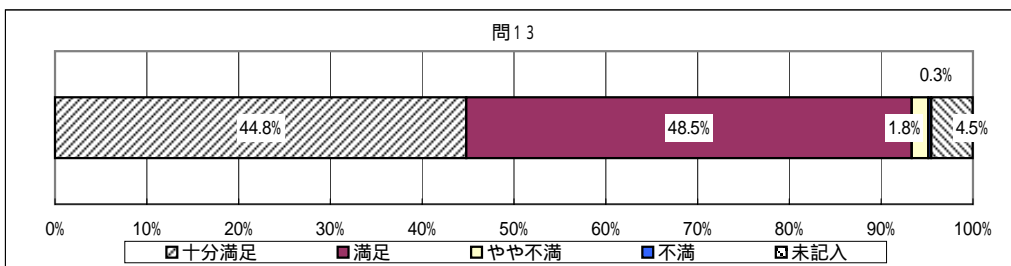
問11 ご本人やご家族がサービス提供事業者(訪問介護・デイサービスなど)に対する不満・苦情を申し出たとき、ケアマネジャー(介護支援専門員)は、内容をよく確認し、不満や苦情を解決するために努力してくれますか。(2.3点)



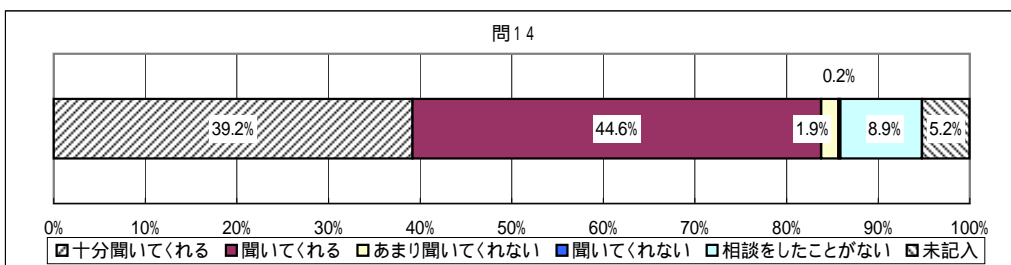
問12 居宅介護支援事業所は介護保険に関する区役所への申請手続きを代行できることについて、ケアマネジャー(介護支援専門員)から説明がありましたか。(2.2点)



問13 ケアマネジャー(介護支援専門員)の言葉づかい、服装、態度に満足していますか。(2.4点)



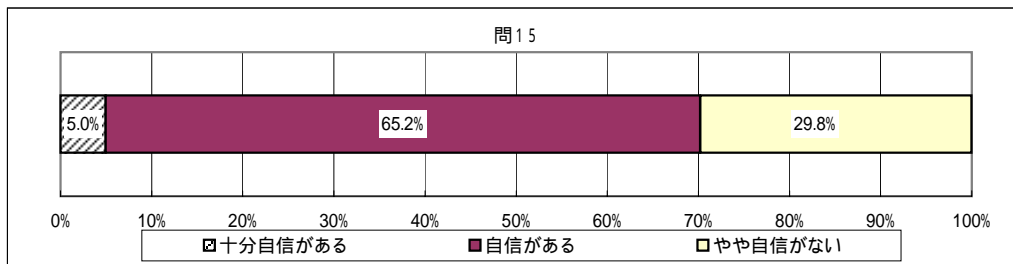
問14 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャー(介護支援専門員)はじっくりと話を聞いてくれますか。(2.4点)



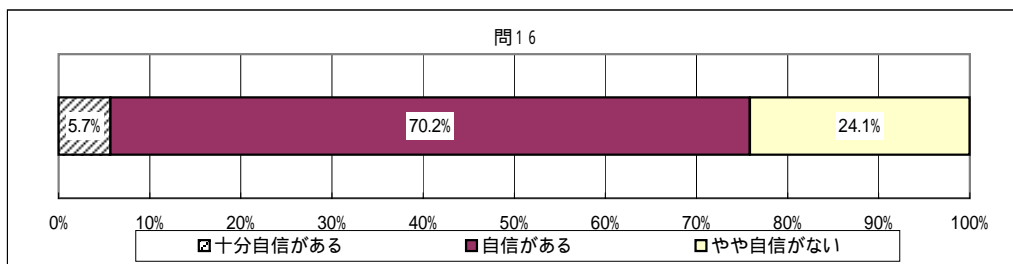
< 居宅介護支援 >

事業者自己評価

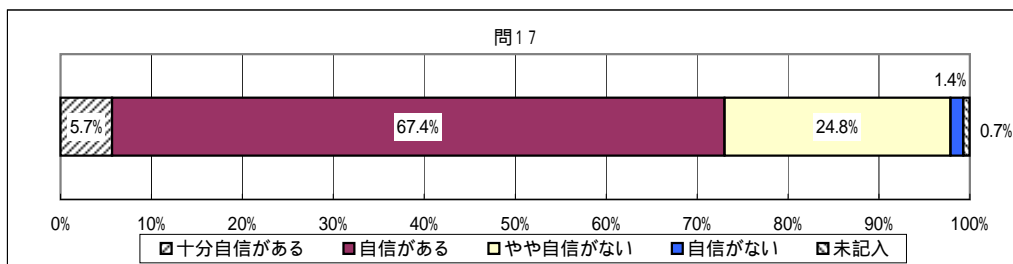
問15 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーはとても頼りにされていると思いますか。
(1 . 8 点)



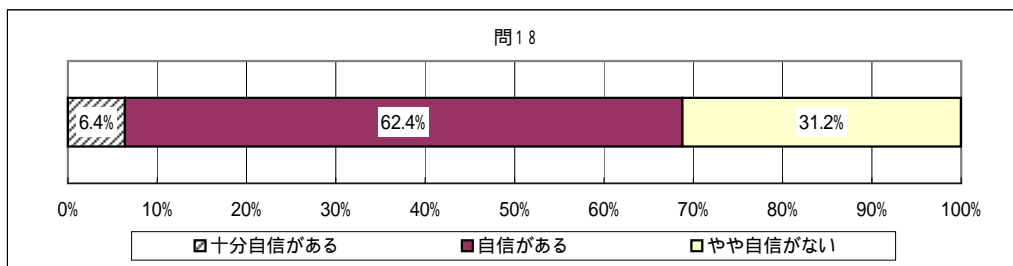
問16 介護保険サービスの提供を始めて、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などの改善への支援
になっていますか。(1 . 8 点)



問17 介護保険サービスを利用して、介護なされている方は以前より生活面・精神面で
ゆとりが増えていると思いますか。(1 . 8 点)



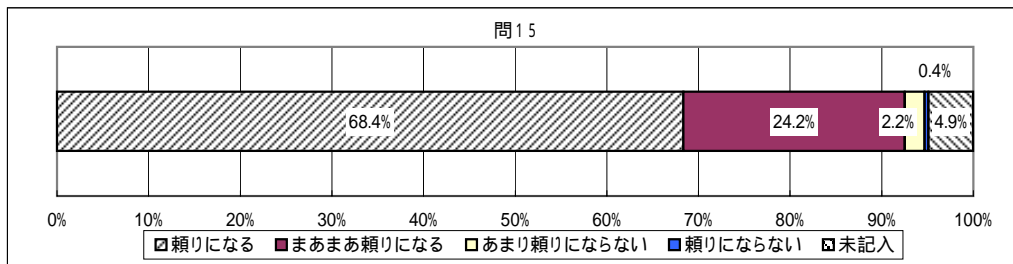
問18 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。(1 . 8 点)



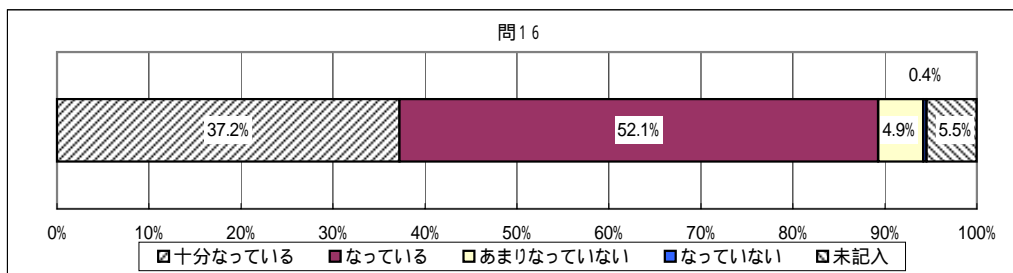
< 居宅介護支援 >

ユーザー (利用者) 評価

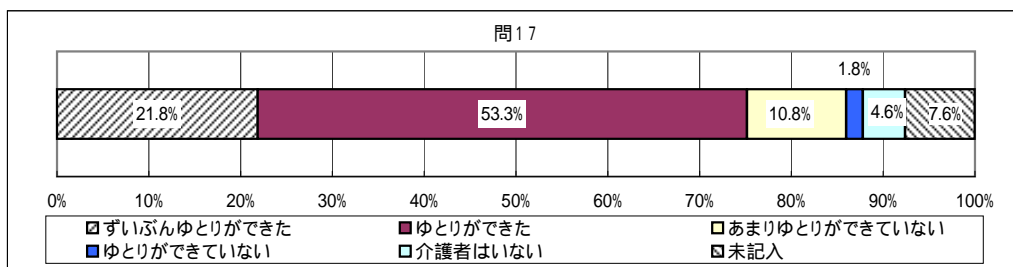
問15 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャー(介護支援専門員)はとても頼りになりますか。
(2 . 7 点)



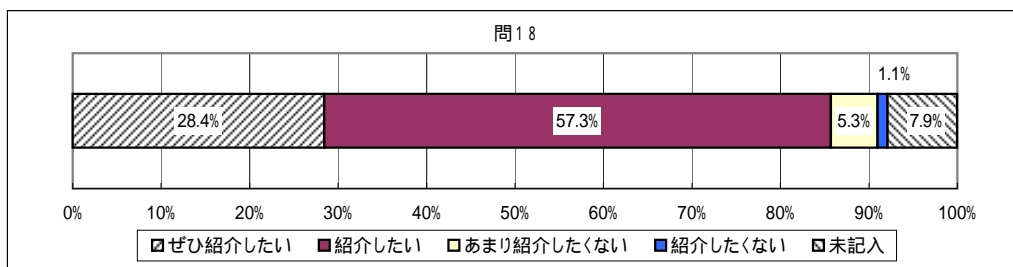
問16 介護保険サービスを利用して、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などの改善への支援に
なっていますか。(2 . 3 点)



問17 介護保険サービスを利用して、介護をなさっている方は以前より生活面・精神面でゆとりが
できましたか。(2 . 1 点)



問18 あなたはこの事業所を友人や知人に紹介したいと思いませんか。(2 . 2 点)



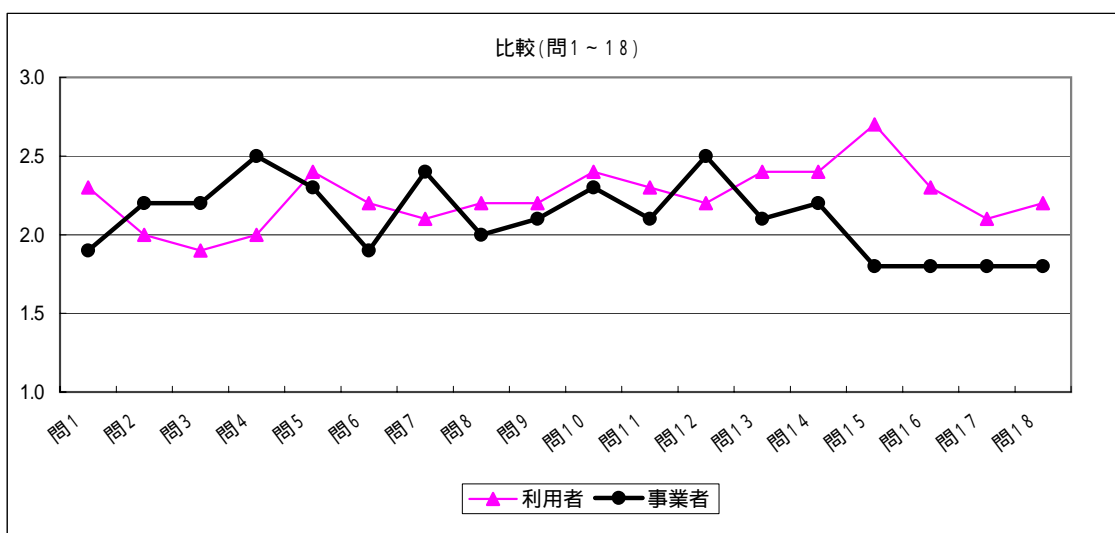
< 居宅介護支援 >

問1～18 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 |
|-----------|----|
| 自信がある | 3点 |
| 概ね自信がある | 2点 |
| やや自信がない | 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:37.9点
(1設問あたり平均点数:2.1点)



< 点数が高い項目 >

問12 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。

問4 利用者や家族に関する情報を同意なしに他人に話さないことを十分に説明していますか。

< 点数が低い項目 >

問15 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーはとても頼りにされていると思いますか。

問18 あなたの事業所を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。

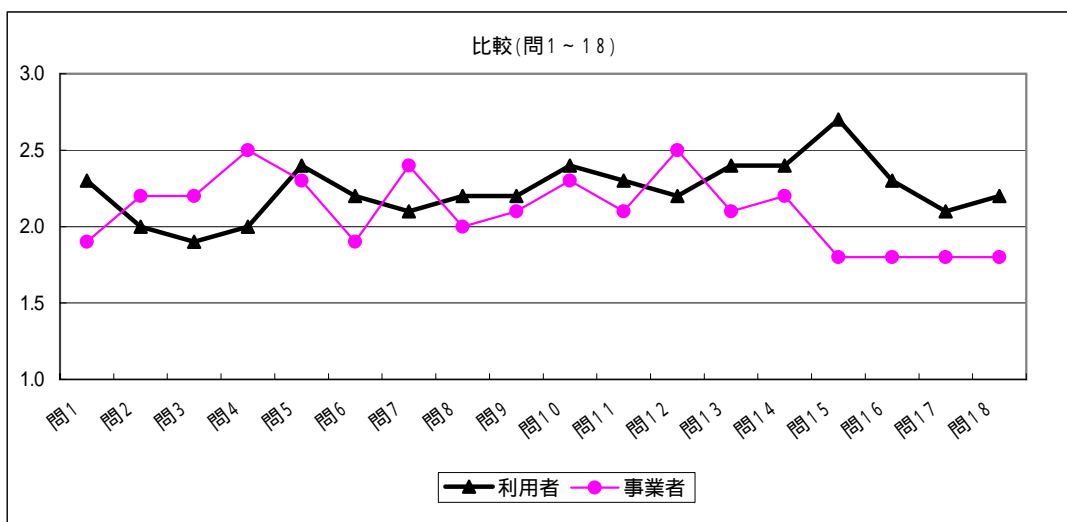
< 居宅介護支援 >

問1～18 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 |
|-------|----|
| 満足 | 3点 |
| ほぼ満足 | 2点 |
| やや不満 | 1点 |
| 不満 | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

参加ユーザー全体平均合計点数:40.5点
(1設問あたり平均点数:2.3点)



* 左頁と同じ(再掲)

< 点数が高い項目 >

問15 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャー(介護支援専門員)はとても頼りになりますか。

問13 ケアマネジャー(介護支援専門員)の言葉づかい、服装、態度に満足していますか。

< 点数が低い項目 >

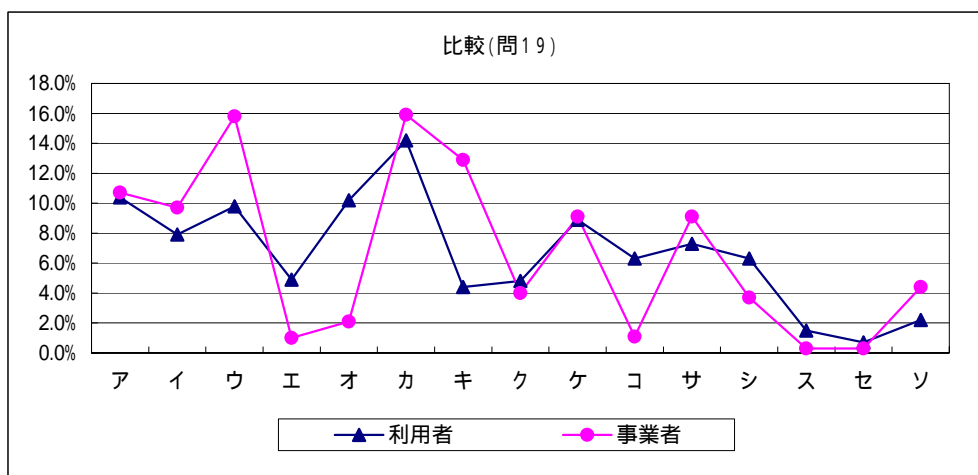
問3 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、介護サービスの利用に関しては様々な苦情の申し立て窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、市区町村の窓口、国保連合会など)があることについて説明がありましたか。

問4 ケアマネジャー(介護支援専門員)から、利用者や家族に関する個人情報、利用者から同意を得ないで、他人に話さないことについての説明がありましたか。

< 居宅介護支援 >

問19 居宅介護支援サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。（複数回答）
居宅介護支援サービスを利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）重要なことは何ですか。
5つお選びください。（複数回答）

| 事業者自己評価 | | | ユーザー評価 | | | |
|---------|-----|--------|--------------------------------------|--------|--------|----|
| | 75 | 10.7% | ア 契約やサービス計画・内容などについて分かりやすく説明してくれること。 | 1,618 | 10.4% | |
| | 68 | 9.7% | イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 | 1,229 | 7.9% | 6 |
| | 111 | 15.8% | ウ 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。 | 1,524 | 9.8% | |
| 13 | 7 | 1.0% | エ 言葉づかい、服装、態度がよく教育されていて気持ち良いこと。 | 769 | 4.9% | 10 |
| 11 | 15 | 2.1% | オ ケアマネジャー（介護支援専門員）の人柄がよいこと。 | 1,591 | 10.2% | |
| | 112 | 15.9% | カ ケアマネジャー（介護支援専門員）の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 2,211 | 14.2% | |
| | 91 | 12.9% | キ 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。 | 679 | 4.4% | 12 |
| 9 | 28 | 4.0% | ク よく自宅に来てくれること、また相談すればいつでも来てくれること。 | 745 | 4.8% | 11 |
| 6 | 64 | 9.1% | ケ 急なサービス変更にすぐに対応してくれること。 | 1,381 | 8.9% | |
| 12 | 8 | 1.1% | コ いろいろな申請の代行をしてくれること。 | 985 | 6.3% | 8 |
| 6 | 64 | 9.1% | サ 質問をすると丁寧に分かりやすく説明してくれること。 | 1,141 | 7.3% | 7 |
| 10 | 26 | 3.7% | シ いつでもすぐに連絡がつくこと。 | 975 | 6.3% | 8 |
| 14 | 2 | 0.3% | ス 訪問介護サービスなど他にいくつかの介護サービスも持っていること。 | 239 | 1.5% | 14 |
| 14 | 2 | 0.3% | セ 口コミで評判が良いと言われていること。 | 114 | 0.7% | 15 |
| 8 | 31 | 4.4% | ソ 介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること。 | 346 | 2.2% | 13 |
| | 704 | 100.0% | 合計 | 15,547 | 100.0% | |



参加事業者のコメント
(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

< 居宅介護支援 >

| | | |
|---|-------------------------|---|
| 1 | 愛 | おひとりおひとりの出会いを大切に又他事業所様との連携を密にしながら、信頼される事業所でありたいと努力してまいります。 |
| 2 | アイケアサポート居宅介護支援事業所 | 全体に、高い評価を得て光栄に感じています。最初の契約時に、ご説明する重要事項説明書について、大部分の方々90%以上の方々には、ご理解が得られておりますが、10%弱の方について、至らない部分があるようです。最初の契約時には、重要事項説明書をよりわかりやすく、ゆっくりお話ししてご理解を頂くよう努めるよう改善していく所存であります。 |
| 3 | 愛厚産業株式会社居宅介護支援センターふおとりえ | ご利用者の評価が良かったことに驚くと共にやってきたことが間違っていなかったことに安堵していますが、ご利用者は訪問してくれることを待ち望んでおられることが良くわかりました。これからも出来る限り訪問回数を多くして、心配ごと、相談ごとをご利用者の立場で一緒に解決していく様努力致します。 |
| 4 | あいち介護センター | 契約内容や運営基準などの契約時における説明が不足気味である様子。それらに関しては、様々な状況が考えられる利用者様に対して、とおり一遍の説明になっているのではないかと受け止めている。今後は、利用者様の状態などを考慮し、説明が十分にご理解いただけるよう改善を図る。また、重要事項説明書や契約書なども、よりわかりやすいものになるよう検討していく。 |
| 5 | アイリスケアセンターくさなぎ | 支援専門員個人の資質にゆだねる要素が大であるが、個人の資質向上に事業所としても最大限バックアップをする。 初回契約時の説明（苦情窓口・個人情報の同意・サービス事業所の選択）だけでなく、機会ごとに理解していただけるよう説明を行う。 定期訪問時（アセスメント）においては、サービスの効果や利用者及び家族の想いに耳を傾けプランの評価と新たなニーズの発見に努め、より身近な協力者として努力する。 |
| 6 | アイリスケアセンター黒川 | ケアマネジャーの業務の遂行が不十分と思われるため、地域に根ざした居宅介護支援業務で一人一人の利用者の生活ニーズを掘り起こし介護保険のみでなく全ての社会資源を含めて、サービスの連携をとり、利用者の生活の質を高めていきたい。 |
| 7 | アイリスケアセンター名古屋東 | 契約時の数々の説明などにも今後十分に納得していただく所存でありますと共に御利用者様との意識の差につきましても再認識して、よりよい居宅支援事業所として努力していきたいと思えます。 |
| 8 | アイリスケアセンター桃山 | 介護保険サービス利用により、御本人及び介護者の方が、特に精神面において改善したと実感して頂けるよう、今まで以上に個々の方の思いを傾聴し、ニーズに応じていけるようにしてゆく。また、初回訪問時にケアマネジャーの役割、サービス提供を受けられる事業所先等の説明をさせて頂いているが、一回の説明では充分でない方もおられると思われるので、折に触れて（ex サービス内容見直し時に）御説明させて頂く。 |

注1) 掲載順位はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|--|--|
| 9 | 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 | いつでも居宅介護支援事業所の変更可能なことや介護サービスの利用に関して様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報の守秘義務について評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客様に伝わる説明をするようにします。お客様がお困りになっている時は親身になってご相談に応じ、そのために職員の資質を高めるようにしてまいります。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 10 | 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 | いつでも居宅介護支援事業所の変更可能なことや介護サービスの利用に関して様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報の守秘義務について評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客様に伝わる説明をするようにします。昨年度の評価で『ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、丁寧に素早く対応をしてくれますか。』という問いが低かったが今回平均より高かったので改善されたと評価できる。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 11 | アサヒサンク リーン在宅介 護センター上 前津東 | いつでも居宅介護支援事業所の変更可能なことや介護サービスの利用に関して様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報の守秘義務について評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客様に伝わる説明をするようにします。引き続きお客様のご希望を十分尊重したプランの作成に努め、信頼されるケアマネを目指して行きます。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 12 | アサヒサンク リーン在宅介 護センター フィールアイ アイプラザ・ 指定居宅介護 支援事業所 | 契約書等の説明が十分なされていないのが今回の評価で判明しましたので契約書・重要事項等懇切丁寧に説明するように努めます。昨年度の評価で『ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、丁寧に素早く対応をしてくれますか。』という問いが低かったが今回平均より高かったので改善されたと評価できる。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 13 | 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 | 連絡がなかなか取れないとご指摘を受けました。これは、時間的余裕がなかったことで対応の遅れがあった。このご指摘は、全体のご指摘と受け止めスタッフを増員することで今後は相談時間を取れるように努力します。いつでも居宅介護支援事業所の変更可能なことや介護サービスの利用に関して様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報の守秘義務について評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客様に伝わる説明をするようにします。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 14 | アサヒサンク リーン在宅介 護センター港 指定居宅介護 支援事業所 | いつでも居宅介護支援事業所の変更可能なことや介護サービスの利用に関して様々な苦情申し立て窓口があることについての説明、個人情報の守秘義務について評価が低かったのが浮き彫りになった。契約時及び定期的なモニタリングの際お客様に伝わる説明をするようにします。全体的には、評価が良かったため一層資質向上に努めてまいります。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|---|---|
| 15 | 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 | 自己満足にならないサービスの提供を今後心がけるよう努めます。ケアプランの内容、急な変更について、又、苦情相談については、お客様の話をじっくりと聞き、説明と同意を得る様満足のいく対応に心がけるよう努めます。苦情相談については、担当ケアマネだけの問題とせず会社全体の問題として取り組みます。今後も今回の評価を謙虚に受け止め努力して行きます。 |
| 16 | 天池ケアサ ポート | 「説明したつもり」「きちんとやっているつもり」等「つもり」の部分でユーザーとの評価に差があった。形式を整えてもご理解されなければ意味はないに等しい。説明責任を果たせるようコミュニケーション技術を磨いていく。 設問17の介護者負担の軽減の問いが、前回同様ユーザー全体評価が低い。一朝一夕には解決できないが、本人家族の全体像を理解し真のニーズを把握できるよう研鑽を積む。 ケアマネジメントの本質を原点に立ちもどって考え直してみたい。 |
| 17 | 有松介護セン ター | 全体的に事業者自己評価より、ユーザー評価の方が高い評価を頂いた事に関しては、大変恐縮していると共に、今後もユーザーの方々の信頼にますますお答えして行かなければならない責務を感じ、身の引き締まる思いであります。ユーザー評価に比べ、自己評価が低いのは当事業所では現状のサービスに満足せず、常にユーザーの要望している以上の満足をご提供出来るよう心掛けている結果かと思われまます。介護サービス提供後のユーザーの方々のゆとり等に反省すべき点は多く今後アセスメントの強化を図っていきたいと思います。 |
| 18 | 有松診療所指 定居宅介護支 援事業所 | 利用者への説明には十分、行なっていたつもりではありましたが、利用者の評価の低かった項目については再度、説明を行なっていきたいと思います。 |
| 19 | 伊藤病院居宅 介護支援事業 所 | ケアマネジャーの業務がなかなか理解され難い現状とも相まって、全体的に低い評価となり残念です。特に契約内容や制度に関する説明が不十分で分かりにくいという点については、今後利用者様のご理解が得られるように、時間をかけて説明したいと考えています。また、他の事業所との連携を深め、利用者様がより便利で快適に過ごせるようなケアプランの作成に心がけたいと思います。 |
| 20 | 医療法人あち は居宅介護支 援事業所 | 困った時は、ケアマネジャーの事が頭に浮かぶと言っていただけるような仕事を心がけたい。 |
| 21 | 医療法人香徳 会 いたか居 宅介護支援事 業所 | ショートステイ中の訪問、住宅改修時の訪問に関しては時間の調整が出来るようならなるべく顔を出すようにする。 |
| 22 | 医療法人東樹 会あずまケア プランセン ター | 外部研修等への積極的な参加を奨励し、ケアマネジャー（介護支援専門員）のスキルアップに努め、今後もより、ひとりひとりのご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、安心して介護保険サービスをご利用いただけるよう努めてまいります。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 23 | 医療法人有仁会居宅介護支援ゆうあい | ご利用者様からの評価結果を基に、事業者で現在行っている介護支援専門員担当者会・カンファレンス等の充実を行ない、担当の介護支援専門員のみで問題解決を行なうのではなく、事業所全体の問題として捉えて問題解決を行なえる様に努めてまいります。また外部の研修等へも積極的に参加して、介護支援専門員の技能・能力の向上に努めその結果をケアプランの作成に結びつける様努めてまいります。 |
| 24 | ウイングス スタッフ居宅介護支援事業所 | ユーザー様の評価、意識の差を認識し、十分配慮したい。自己評価すべてが重要であり均等に網羅し、今迄以上、ニーズに沿った質の高いプランを目標といたします。 |
| 25 | 鵜飼病院居宅介護支援事業所 | 当事業所においては契約書や重要事項説明書の内容、特に苦情申し立て窓口が明らかになっていなかったのが問題となっています。説明する量の多さ故に利用者様の理解度を確認せぬまま機械的な説明になっていました。今後は一つ一つの項目に理解をして頂けたかどうか、確認を取りながら、面談を進めていくよう改善していきたいと思っております。 |
| 26 | エム・オー ヒューマン サービス居宅介護支援事業所 | 従業員の教育及び礼節を持って対応できる事業所作りをし、他事業者と連携をとり、サービスの組み合わせを十分に考慮していきたい。 |
| 27 | オオツカ居宅介護支援事業所 | 今回、貴重な皆様の声を得ることができまして、大変、感謝しております。評価の低かった、重要事項説明につきましては、書類、言葉等に工夫を凝らし、十二分に時間を使い、皆様に納得を得ていただきたいと考えております。 |
| 28 | 大手薬局居宅介護支援事業所 | 介護保険制度が導入され3年が経とうとしているが、保険サービスの認知が広がる中で、サービスを利用してもおな介護負担が軽減されない例もある。今後は介護保険サービスに加え、それ以外の援助（インフォーマルなものも含め）への取り組みも十分に考慮する必要性を感じている。 |
| 29 | 大野薬局指定居宅介護支援事業所 | 1．あらゆる緊急事態に対する対応のマニュアル化。 2．分りやすく効率的な情報収集、伝達の方法検討。 3．新しいサービス事業所の事前調査、福祉用具新製品の紹介など。 |
| 30 | 介護支援センターほなみ | 他の事業所への変更が可能であることの説明、苦情申し立て窓口の説明、守秘義務の説明等について他の項目に比べて低いユーザー評価を頂きました。これらは、重要事項説明書に含まれる項目ですが、ルーチンワークとなっていく中で利用者様への説明も不十分になっていたのではないかと反省するばかりです。今後は、あらためて重要事項説明書のわかりやすい説明を心がけ、利用者様の信頼を得ることが出来るように努めていきたいと思っております。 |
| 31 | 介護支援ノッポの会 | ケアマネジャーについては、大方の満足を戴いているようですが、利用に当たっての契約書や重要事項説明書その他については説明不足で、利用者様に充分理解して戴いているとは申せません。今回の評価の結果を参考にして利用者様に充分理解して戴けるような説明を行うよう改善に取り組んでいきたい所存です。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|---------------------|---|
| 32 | 介護なんでも相談所宅老所はじめのいっほ | 苦情申し出窓口・秘密保持について説明があったか？という点でユーザー側が低く評価されました。契約時に説明させておりますが、契約更新時に再度説明していきたいと思えます。ケアマネジャーを頼りにして下さり、嬉しく思うとともににはげみになります。しかし、営業時間外には対応できない事も多々あります。在宅介護は24時間の介護です。ケアマネジャーだけではなく身内等にも相談できる関係をつくっていただけよう働きかけたいと思えます。 |
| 33 | 株式会社コムスン千種ケアセンター | 今後も一層、信頼関係が築けるように努力してまいりたいと思っています。 |
| 34 | 株式会社コムスン新城ケアセンター | 苦情・相談をうけたら、早急に対応できるよう、訪問を頻回にしお客様のご意見を聞く必要があると思えます。 |
| 35 | 株式会社コムスン中川ケアセンター | まず介護に関わり一番大切な事は人と人とのつながりの中での信頼を築くことだと思えます。信頼関係を築くまでにその人にとって必要な事は何なのか、じっくり話し合い、理解を深める事が大切だと思えます。一対一ではなく、利用者の家族又はケアにかかわるスタッフの意見を取り入れながらサービス計画の修正を行なっていく事も大切だと思えますので、色々な情報収集をも努めて、様々な交流を深めて行き、ケアマネジャーの役割を学んで行きたいと思えます。 |
| 36 | 株式会社コムスン中村公園ケアセンター | 今後、モニタリングを中心とした対応と、ヘルパーの質の向上をはかっていくと共に連絡、引き継ぎを徹底していきたいと考えています。 |
| 37 | 株式会社壮療・立姿薬局 | プランを立てるに当り、利用者さんと家族の要望を優先している。私が、易きに流れる傾向もあり、当方の勤めるサービスが、なかなか受け入れて頂けないことがある。今後は、アセスメントをしっかりとさせ、利用者さんに納得頂いて種々なサービスをご利用頂き、今以上にゆとりのある生活を営んで頂けるようにしたい。 |
| 38 | 株式会社福祉の里名古屋中営業所 | 今回の結果では、ご利用者に対する説明の不十分さを痛感致しました。十分な説明をし、ご理解いただける事が不安感を取り除き安心感を持っていただける事に繋がることでもあるので、今後は説明の仕方をより工夫すると共に、判りやすい説明を心掛けて参り度いと思えます。又、お客様のサービス提供事業者に対する不安や苦情に対しては、サービス提供事業者と連携を密にしながら、適時、適切な対処を心掛けて参り度いと思えます。 |
| 39 | 株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所 | お客様に説明を行う時に、高齢者にも充分に理解いただける様により丁寧説明を心掛けたいと思えます。一ヶ月で一度も訪問していないお客様はいないのですが、訪問回数を増やすなどして、情報の提供は勿論、意見・要望を聞きながらよりよいサービスになる様に心掛けたいと思えます。個々のケースに合わせたよりキメ細かなサービスの提供を目指し、お客様との距離を出来るだけ近く出来る様に努力したいと思えます。 |
| 40 | 株式会社名東介護センター介護相談室 | 全体的に自社結果よりよい評価を頂いたが問15～18の結果が低く、たてたプランがどこまで利用者の支援につながっているか心配である。各サービスが利用者、家族の心身状況、生活改善につながるよう、利用者、家族の本当のニーズを見つけ出し、的確なアドバイスをしてゆきたい。また、介護保険制度が潤滑に維持してゆけるよう努力したい。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|------------------|---|
| 41 | かわな居宅介護支援事業所 | <ul style="list-style-type: none"> ・自ら自身の取り組みを省みるありがたい機会だった。 ・事業所選択の自由や個人情報の秘密保持、苦情申し立てなど、契約時に説明するだけでなく、今後は継続的な説明と確認を行い、ご理解いただく努力をする。 ・利用者宅への訪問に努め、利用者・介護者双方のニーズを的確に把握し、きめ細かくケアプラン作成に反映していく。 ・利用者、介護者ともに心身両面においてこの制度を利用してよかったと感じていただけの援助が行えるよう、常に自らを振り返り、専門性を磨き続けていく。 |
| 42 | 居宅介護支援事業所さくら | 苦情申し立て窓口についての利用者様への説明がわかりにくかった点については、ご理解いただけるように何度もご説明させていただき、モニタリングにてサービスの利用にあたっての利用者様の満足度や不満について早めに対処していきたいと思えます。 |
| 43 | 居宅介護支援事業所サルビア | 結果を謙虚に受けとめ、今後サービス利用する際に必要な契約や重要事項説明は、時間経過と共に忘れられ易いこともあるため、状況変化に即して、適宜再確認や再説明、同意を得ながら、ご利用者に納得いただける支援をしてゆきます。 |
| 44 | 居宅介護支援事業所高坂苑 | 現在、居宅介護支援の新規の契約をお断わりさせていただいております。新規の利用者が増えれば、その分他の利用者の方にご迷惑をおかけしてしまいます。現在利用させていただいている利用者さんに丁寧な対応ができるように努力していきます。その1つとして利用者さん宅への訪問をおこなえるよう努力していきます。 |
| 45 | 居宅介護支援事業所たんぼぼ | 今回の結果は重要事項説明書の説明不足であることがわかりました。介護保険制度開始からの利用者も多いことから、重要事項説明書の改訂を行うと同時に、全員に対して、再度説明を行います。また、新規利用者の方にもわかりやすく説明することを徹底します。評価の低かった秘密保持については、契約時、毎月の訪問時、相談時等きちんと説明を行うなどきめ細やかな態度で利用者の方と接していくように致します。苦情の申し立て窓口については、利用者がわかるように明示します。 |
| 46 | 居宅介護支援ハートサービス近藤 | 問2・3・4・7・8において自己評価に対し、ユーザー評価で低い評価結果となりました。この点について、契約時においての説明はさせていただいていると確信しております。しかし、多くのことを理解していただく事の難しさを改めて感じる事ができました。この結果を真摯に受け止め、契約時での、ご説明を改めて確実なものとしていき理解を得た上で、さらに、定期訪問時においても、さらに、説明と理解を得ていただけるように努力していきます。 |
| 47 | きららファミリーサポートサービス | ご利用者の満足度では、2項目において低い評価がみられました。改善の取り組みは、 1．問3について 苦情窓口について契約時にしっかり説明いたします。 2．問9について 毎月1回必ず訪問していますが、未記入の方が1名ありました。今後は皆様に充分認識して頂けるような訪問の仕方を、ご利用者に合わせて工夫します。 今後も引き続きご利用者に安心と信頼を持って頂けるように、傾聴と素早い対応に努め、また、プラン内容等についてもわかりやすい説明を心がけたいと考えております。 |
| 48 | ケア・コーディネイトなかかわ | 訪問看護師が兼任で行っている為、ケアマネジャーとして、利用者・家族の方に認識されていない。今後、ケアマネジャーとしての受持表示（個別担当表作成）を明らかにして、対応する。契約書・重要説明書の内容については、ケアマネジャーが充分に把握し、利用者・家族の方に理解していただけるように説明する。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|------------------|--|
| 49 | ケアネット大久手 | 苦情の申し立て窓口の存在や、守秘義務について等の説明を、今まで以上に徹底して行います。加えて介護保険制度全体に関しても、ご利用の皆様がより理解を深めていただけるような説明方法をケアマネジャー全員が身につけていけるよう、所内研修会を続けていきたいと考えています。 |
| 50 | ケアプランセンター共愛 | 事業者側からの見方で、介護保険制度を解っていると思いこんでいたことを反省しています。細かく説明していないことに気づきました。今後は相手の立場になり、何回も何回も丁寧に説明させていただきます。 |
| 51 | ケアプランセンター丸の内 | 今回評価を得られなかった問3・4・7は、初回の契約内容や重要事項の説明を理解していただく事項ですが、利用者及びご家族に十分伝わっていなかったことを反省すると共に、利用者本位の制度であり、秘密保持、サービスに関する苦情の申し立て窓口、事業所の選択権、以上の3点について、わかりやすく納得のいくまで説明をするよう心がけます。また今度は、利用者及びご家族の意向を確認しあえる体制づくりを進めていきます。 |
| 52 | ケアプランセンターみどり | いつでも他の事業所に変更できること 苦情の申し立て窓口があること 利用者や家族の秘密保守の厳守 以上の点について、契約時に説明するだけでなく、折に触れお話ししていくと共に、誠心誠意御利用者の立場に立ったケアプランを作成するよう努力していきます。 |
| 53 | ケアプラン鳴子 | 利用者様の御要望をじっくりお聞きし、十分御理解されるまでわかりやすく説明させていただきます。そして、迅速な対応を心掛け、利用者様に信頼されるケアマネジャーを目指します。 |
| 54 | ケアポート名古屋 | 契約時の説明・個人情報の保護・申請代行については、従来から気を使っていた項目ですが、更にご利用者に理解いただける様、説明に努めることとします。又、ケアプラン策定時のご本人・ご家族の希望については、面談等により、ご希望を十分に把握することで齟齬のない策定に努めることとします。 |
| 55 | ケアマネージメント薬局アルファ | これからも皆様に御満足いただけるよう頑張ります。 |
| 56 | 香南パラダイス居宅介護支援事業所 | 契約・重要事項説明時に、ひとつひとつの項目について丁寧に説明していくよう心がけ、その後も、内容確認の意味で改めて説明していく機会を作っていきます。また、サービスを選んで頂く際には、複数事業者の情報を提示できるよう、各種サービスの情報収集に努めます。さらに、御本人の状態の変化・サービス状況確認のために、積極的に訪問する機会を増やします。 |
| 57 | 極楽苑居宅介護支援事業所 | 訪問のお約束が昼間や平日では困難な場合、電話に頼るのではなく多様化する介護者のライフスタイルに合わせ、土・日曜日の相談、訪問体制の実施を検討していきます。休日のサービス変更などで連絡が付きにくいという問題については、法人のバックアップを得てご利用者、サービス事業者の双方にご迷惑のかからない連絡体制を構築していきます。約束の遵守や言葉遣いなどについては、信用を第一に考えるケアマネジャーとして恥ずばくことであり、たとえ一部の方のご指摘であれ、真摯に受け止め改善に努めます。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 58 | 米野居宅介護支援サービス | 利用者からケアマネジャーが今まで以上に信頼され、安心してまかせられるように改善する。 |
| 59 | サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所 | 契約時の（利用者さん曰く）ややこしい話は、あまり頭に残っておらず、「とにかく、あんたが来て、サービスの調整をしてくれるのね」程度の理解しかしていない利用者さんがある、ということが（評価結果を見てではありませんが）よく判った今回の評価事業でした。今現在、必要でないことというのは、頭からぬけおちてしまいがちなので、機会があるごとにお話をする、相談を受けた時は判りやすい言葉で説明する等、心がけたいと思います。 |
| 60 | 指定居宅介護支援事業所ちよだ | 説明に関する項目の評価がユーザーと事業所のギャップが大きかった。今までは口頭での説明方法を取っていた。記憶に残らない事が考えられる為、今後は重要事項説明書などの書面での説明方法を取りたい。 |
| 61 | 指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合クリニックレインボー | 介護保険はとても複雑でむずかしい制度ですが、ご利用者の方が十分に理解できるよう、そのしくみやケアプランのご説明にもっと力を入れていきたいと思います。又、ご利用者の方やそのご家族の生活全般のご相談に対応し、できる限りご希望が反映できるよう、訪問回数を増やしきめ細やかな対応に努めると共に、サービス事業者との連携を密にし、ご利用者の方の状況を十分把握し臨機応変に対応できるよう、ケアマネジャーの力量向上に努力していきたいと思います。 |
| 62 | 指定居宅介護支援センターはるかぜ | 契約書や重要事項説明書についての説明が不十分でしたので、今後わかりやすい説明を心がけ、ご利用者様が安心して介護サービスをご利用していただけるように、サポートしていきたいと思います。 |
| 63 | 指定居宅介護支援はあとステーション緑事業所 | ユーザー評価全体と、自社ユーザー評価を比較してみて、自社ユーザー評価の方がポイントをすべての項目で上回っているのは評価できる。しかし、自社評価と自社ユーザー評価を比べた場合、6項目で自社評価を下回っていた。特に苦情の申し立て窓口について、必ず重要事項で説明はしているが、説明の最後で伝えているので、今後は最初の方に説明をもっていき、利用者にインパクトを持ってもらうよう改善していきたい。 |
| 64 | 社会福祉法人AJU自立の家ほかっと軒 | 介護保険利用にあたって、導入時に基本的な説明が十分に行なわれていませんでした。今までは、急を要するため、サービスの調整が何よりも優先し、説明が後手に回っておりました。今後は契約に基づく権利と義務の説明を第一に、納得いただけたか確認いたします。同意が得られるまで、何度も説明の機会を持ちます。今一度、原点に立ち戻って努力し、ご利用者様が安心し、真に喜ばれるサービスを目指します。 |
| 65 | 社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所 | サービスを御利用していただく際の説明について、特に他事業所への変更ができること、苦情の申し立て窓口があること、個人情報を利用者から同意を得ないで他人に話さないこと等、説明の際は利用者の方や御家族の返答を確認しながら十分理解していただくよう、より具体的に明確に説明をしたいと思っております。なお、個人情報についてはその都度、同意書に署名をいただいております。 |
| 66 | ジョインライブ指定居宅支援中村事業所 | 最低毎月一回の訪問の実施で利用者様の状況を把握し、アセスメント・ケアプランの見直しを行っていく。 契約時のみならず、随時今回御不満のあった内容についての説明を繰り返すことで御理解を得ていく。 ケアマネ不在時頂いた御連絡への対応、申し次ぎの徹底を行う。 日々の業務に流されることなく、自分達の足元を直視し自己啓発の精神を忘れない。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|---------------------------|---|
| 67 | 松寿苑 | 重要事項内容を利用者、家族に十分説明を行ない確認をとる。定期的に訪問を行なうように計画をたてる。不在時は電話により状態把握する。 |
| 68 | シルピス大磯 居宅介護支援 事業所 | 評価内容を見ますと、主に重要事項説明書の説明に対して、満足度が低いという印象を受けました。契約時は多くのことを説明させて頂くこととなりますので、今後はもっとわかり易く、かつ整理してお伝えしていくとともに、契約時のみではなく、折にふれ複数回ご説明を加えていき、本当にご納得頂けているか確認しながら、ご利用者様の利益を損なわないよう努めて参りたいと思います。 |
| 69 | 新栄居宅介護 支援事業所 | 介護保険のサービス利用は契約によって成り立つことを充分認識し、契約時に、他の事業所に変更可能な事や個人情報の秘密保持、苦情の申し立てに関する事をご理解いただけるよう説明を行う。 毎月1回以上の利用者宅訪問を励行し、状況把握に努める。 ケアプランを作成する上で、ご利用者、ご家族の希望を充分把握する。在宅生活をより安定して維持するための援助が行えるよう（介護者が生活・精神面でよりゆとりが持てたと感じてもらえることを含めて）介護支援専門員としての力量を向上させる。 |
| 70 | 誠和荘居宅介護 支援事業所 | 利用者のニーズを適確に把握し、より一層適切なケアプランをたててまいります。 |
| 71 | 瀬古マザー園 指定居宅介護 支援事業所 | ヘルパー、デイサービス等サービスに対する不満・苦情がある場合は速やかに対応、必要な手続きを行ない、より良いサービスが受けられるように支援します。 |
| 72 | 善常会居宅介護 支援事業所 | 契約書や重要事項説明書の文章が理解しにくいと思われるのも説明についての満足度が低い一因と思われるので理解しやすい言葉にかみ砕き説明する必要がある。こちらとしては説明したつもりでご理解していただいたつもりでも充分には理解していないようだ。一度のみだけでなく、その後の訪問などで確認事項としていくことも検討していく。 |
| 73 | 総合福祉ツク イ名古屋昭和 | 各評価項目とも自己評価よりはお利用者の満足度が低いととらえ、今後とも一層ご利用者の立場になって、サービス提供をさせていただきます。 |
| 74 | 大同居宅介護 支援事業所 | 評価結果を踏まえた当事業所の改善方策として、利用者様及びご家族様に対する担当ケアマネジャーの説明による理解度を簡単なアンケート用式を作成し内容確認する。 ×で解答していただき×に対して再度時間をかけ説明する（説明時は専門用語はさける）。以上を実施しユーザーと事業所の評価が一致する様努力していく。 |
| 75 | たから診療所 指定居宅介護 支援事業所 | ・ケアマネジャーが看護業務と兼務しているため、タイミングよく連絡がしにくいなどご迷惑をおかけしていることについては、専任体制を充実させるなどの検討をしていきます。 ・契約時の説明については、十分に説明出来るよう、教育いたします。 |
| 76 | たんぼぼケア センター | 今回の評価結果により、当事業所においては利用者様への説明と同意に対して意識が不足していたと思われる。ケアマネに限らず専門資格者の説明というものは、一般の方々々に理解しにくい事を前提に契約時等は、利用者様の理解度を確認しながら、特に注意して説明を行うよう徹底し、利用者様の信頼を得られるよう努力したい。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|-------------------------|--|
| 77 | てとてと | 重要事項は、必ず説明し、契約書を読んでいただいてから契約していますが、理解していただけていないようです。契約に慣れておられない人に、契約内容などよりわかりやすく説明するよう努めたいです。 |
| 78 | 東海ケアサービス居宅介護支援事業所 | 多くの問題領域をすべてクリア出来るプランを作成したとしてもそれが本人・家族が望むライフステージに合致していなければ完璧なケアプランとは言えない。ケアマネジャーとして常に本人達の真意をタイムリーにキャッチしそれをプランにつなげ、各サービス担当者とも連携をとりQOLの高い生活に向けての支援をして行きたい。常に余裕を持って対応できるよう、心掛けて行きたい。 |
| 79 | 東芝テクノ居宅介護支援事業所ウイズユー名古屋北 | 重要事項説明を従来に増して時間をかけ、ご利用者様に理解していただけますよう徹底していきます。ケアマネジャー増員を図り、ご利用者様の細かな要望にもお答えできるようにして、サービスの質を高めていきます。 |
| 80 | 東洋ケアプランニング | 苦情の申し立て窓口、相談窓口等の説明をお話させているつもりでしたが、今後はよりわかってもらえるよう説明させていただくつもりです。今後共より良いサービスをさせていただくよう努力していきます。 |
| 81 | 特定非営利活動法人介護サービスさくら | 昨年秋に 居宅支援事業所が オープンしたばかりで 事業者、ユーザー共に戸惑いがあり、今回の評価事業に充分参加できませんでした。きめ細かい、より良い居宅介護支援事業を行なうことを柱として、これからやっていく予定にしております。 |
| 82 | 富田病院居宅介護支援事業所 | 当事業所を利用中の皆様には、この度過分な評価を頂きまして、誠に感謝しております。母体である富田病院の運営理念「地域医療と老年医療」への貢献を基本姿勢に、「健康と生活の質の向上」を目指す方々のお役に立つことが出来れば幸いと存じます。それには、ご利用頂く皆様の立場で、何を求めているのか把握し、ケアマネジャーの立場で課題を提起し、改善に向けての話し合いと実行を重ねていくことが大切と考えます。 |
| 83 | なかまの家大杉 | 個人の話し及び家族・介助者の話しをゆっくり聞く時間を多く取れるようにしたいと思います。又、ケース検討会をなるべく定期的に開きたいと思います。 |
| 84 | なごやかハウス希望ヶ丘 | 今回の評価で、「いつでも他の居宅介護支援事業所に変更できること」と「苦情の申し立て」の説明が不足しているという事がわかりました。契約についてや、サービス計画、内容についても時間をかけてわかりやすく説明していく必要性を痛感しております。利用者が、私共の事業所を信頼し、安心して利用していただけるよう誠意を持って丁寧な対応を心がけてまいります。 |
| 85 | なごやかハウス三条 | 苦情窓口の存在を知らない方が多くありましたので、今後契約時にはしっかりと説明していきたいと思います。またご本人の状態確認やサービスの提供状況の確認が充分できていませんでしたので今後はプランの評価をご家族の方々と一緒にできるように対応していきたいと思います。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|----|----------------------|--|
| 86 | なごやかハウス滝ノ水 | 問3では、苦情申し立て窓口の記載が一箇所であった為、重要事項説明書に苦情窓口を追記し説明する。 問6, 16では、利用者との認識の違いや経済的な問題、本人と家族の意見の不一致などの理由が考えられる為、専門的知識や利用者の意向などを十分に検討しながら、生活の質の向上に繋がるようなサービス計画を立案することができるよう努力していく。 |
| 87 | なごやかハウス岳見 | ・問2・3・4・7・12については全て、契約時に契約書・重要事項説明書を用いて、必ず読み上げて説明しているにもかかわらず、このような評価結果となっているため、再度、別の方法（例えば重説の抜粋チラシなど）を検討し、より具体的な説明を加えて周知を図る。 ・問9については、利用者ニーズによって訪問回数に偏りのあることは否めないため、ニーズの表面化していない利用者への訪問回数も増加できるように心掛ける。 |
| 88 | なごやかハウス出来町 | 事業の実施にあたりましては、今後とも自己研鑽をはかり、利用者の皆様に一層満足していただけるよう努めます。 |
| 89 | なごやかハウス野跡 | 介護支援専門員の業務は、他のサービスに比べると理解しにくく、制度内容も難解、用語の難解な書類ばかりではあるが、繰り返し、分かりやすい説明を心がけていきたい。また、ご本人やご家族と話し合いの場が持てるよう、努力していきたい。 |
| 90 | なごやかハウス福原 | 個人情報保護については、契約時や、重要事項説明時に利用者及びご家族により分かりやすく説明し安心して利用していただけるよう努めます。 |
| 91 | なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所 | 利用者の視点で物事を見ることを忘れないように心がけて、不安・困っている事などを取り除いて行きたい。 |
| 92 | なごやかハウス名西 | 介護保険や各サービス、介護支援専門員に関する事などの説明が不十分であることがわかりました。契約時はもちろん他の時でもわかりやすく説明し利用者のニーズに合ったサービスを支援できるように努力していきたいと思えます。 |
| 93 | なごやかハウス横田 | ご利用者に説明すべき事項や迅速な対応については、適切に行なわれているものと認識していたが、十分なお理解を得るまでにはなお努力を要する事がうかがわれた。今後ともよりよいご理解や対応に対する満足度をさらに高める為にも、訪問による聞きとり、分かりやすい言葉や説明、説明内容が理解されているかどうかの確認をしながら、密な連絡に心がけ不安や心配事をとり除いて、在宅生活のお役に立てるようよりよい信頼関係を築いていきたい。 |
| 94 | 名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター | 当事業所のユーザー評価は、全体的に、まだまだ努力が必要であるとの結果を受けとめ、もっときめ細かな支援が求められていることがわかりました。中でも評価の低かった、いつでも居宅支援事業所の変更が可能や区役所への代行申請手続き可能等の説明不足については、今後自宅への訪問を多くしながら、説明し理解を深めてまいります。これからもさらに利用者様との信頼関係を深め、ニーズに満足していただけるように、当事業所のサービスの改善と質の向上にむけて努力していきたいと思えます。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|-----|---------------------------------|--|
| 95 | 名古屋市北区 ケアマネジ メントセン ター | <p>1. 苦情、不満についての対応は第一にサービス担当者会議の開催で解決する様説明し、解決がみられない時は役所の窓口、国保連合会など一緒に解決に向けて相談にのってくれる窓口があることを説明する様ケアマネジャーの意識を統一する。又守秘義務についても安心して情報提供がしてもらえる様に徹底した説明ができる様にす</p> <p>2. ケアプランをたてる時に本人介護者の気持ちを十分に聞き出しアセスメントし予測できるプランをたてる、導入後はモニタリングを度々行ない状況に合ったプランをたてる。</p> |
| 96 | 名古屋市昭和 区ケアマネ ジメントセン ター | <p>苦情や不満を申し出た事がない人の人数が多い割に、全体的に評価があまり高くない点について検討した結果、日々のサービスプランに対してはあまり不満は持っておられないが初回の重要事項説明の内容について、あまり御理解いただけていないように思われる。初回申し込み時には全て説明させていただいているが、日々のプランの中に直接関わってこない事が多いので理解いただけないのではと思う。日々のサービス時に、重要事項説明の中でわからない点を再度お聞きするようにして、何回か説明させていただくようにしたい。</p> |
| 97 | 名古屋市総合 リハビリテー ションセン ター | <p>サービス利用開始時の重要事項の説明については、十分でなかった所もあるので、サービスについてわかりやすい説明をするよう心がけます。相談業務については、利用される方の満足度が高くなるよう、時間をかけて納得のいく話し合いをしていきたいと思ひます。全体として、ケアマネジャーが利用される方に余裕をもって対応することで、居宅介護支援をより良いものにしていきたいと思ひています。</p> |
| 98 | 名古屋市千種 区ケアマネ ジメントセン ター | <p>2～8について、説明しているが、利用者に十分理解していただけるように、何度も（訪問時）説明していきたい。10について、できるだけ急なサービス変更にも対応する努力をしていきます。ただし、土日祝日は事業所が休みのため対応できないこともありますがその点は利用者にきちんと納得していただけるように説明していきま</p> <p>す。11について、努力していきます。12について、説明し、代行も行なっており</p> <p>ます。ケアマネジャー全員に再度、徹底し、努力していきたい。</p> |
| 99 | 名古屋市天白 区ケアマネ ジメントセン ター | <p>質の良い安定したサービスが、提供できるように、新しいケア情報や社会資源情報など収集し、資質向上の為の努力をしていきます。又、利用者様の立場に立って話しが聴けるように努めてゆきます。</p> |
| 100 | 名古屋市中川 区ケアマネ ジメントセン ター | <p>利用者と契約を結ぶ時点で、契約内容や苦情申し立て、代行申請についてしっかり説明していくこと。及び、毎月の訪問時に、利用者の状況把握を行い、希望を聞いて素早く対応していきます。</p> |
| 101 | 名古屋市中区 ケアマネジ メントセン ター | <p>安定した生活支援のため、サービス内容の充実を重視し、サービス提供を行ってきた。今回、利用者は、まずサービス提供者との関係そのものを、より重要と感じていることを知った。安心して相談できることが最も求められていると思われる。そのため、利用者の立場に立って考えてみる、ということ改めて考え、心掛けたい。また、重要事項について、理解されているかを確認し、必要に応じて再度、説明するようしていきたい。</p> |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|-----|---|---|
| 102 | 名古屋市 中村区 ケアマネ ジメント センター | 事業者評価より利用者評価が低い項目が5つあった。全て利用者様への情報説明についてであった。これらの説明については、必ず重要事項説明書に基づき、本人・ご家族にわかりやすく説明する努力をしている。又、サービス開始後も必要時、適時、繰り返し説明しているところである。しかし、今回の評価で「3、あまり説明がなかった」と返答されている方がみえる。説明内容については理解しづらい項目もあり、今以上にわかりやすい説明を行い、利用者様が介護保険を利用しやすいものとしていきたい。 |
| 103 | 名古屋市 中村区 第二ケア マネジ メント センター | 契約やサービス内容については、分かりやすく説明しているつもりだが、サービスについては、もっと利用者様に理解してもらえるように、ゆっくりと説明して満足してもらえるようにしたい。 |
| 104 | 名古屋市 西区 ケアマネ ジメン トセン ター | 介護をされている人の生活面、精神面のゆとりがやはり低いですね。今後は、少しでも介護されている人の負担が軽くなるように、工夫したり、援助したりしていきたいです。 |
| 105 | 名古屋市 東区 ケアマネ ジメン トセン ター | 問2、問3、問4について新規のケースは所長か主任が行き充分説明する様にしているが介護保険スタート直後の混乱期には充分説明していないケースがあったと思うのでケアマネジャーに改めて不足部分を説明し了承して頂く様指導する予定です。 |
| 106 | 名古屋市 瑞穂区 ケアマネ ジメン トセン ター | ユーザー様より、ほとんど1・2（満足）の評価をいただきました。しかし3（不満）に関するものとして、ケアマネを変更できること・事務手続き（代行申請）・秘密の保持・同意書等について、ユーザー様への説明不足があった点は改善致します。また、サービス利用して、生活が改善されてない方もみえ、スタッフ一同、ユーザー様のご希望・ご不満をしっかりと傾聴し、話し合いながらすすめていく所存です。今後共どうかよろしくお願い致します。 |
| 107 | 名古屋市 緑区 ケアマネ ジメン トセン ター | 昨年のユーザー評価の結果をふまえ、この一年間改善を努力してきました。介護保険制度がずい分浸透してきましたが、利用者様が高齢ということもあり、まだまだ理解しづらい部分もあるようです。今後もわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけていきたいと思えます。そして、利用者様をよく理解し、よりよいケアプランの作成とサービスの調整に努力したいと思えます。 |
| 108 | 名古屋市 港区 ケアマネ ジメン トセン ター | 契約書や重要事項説明書などの説明をきちんと行ない、様々な苦情申し立て窓口があることもきちんと説明していく。また、他のサービス事業者との連絡を密にして、必要なサービスがすみやかに利用できるようプランをたてていきたい。ケアマネジャーの専門家としての意見が反映していけるよう、日々自己研鑽していきたい。 |
| 109 | 名古屋市 南区 ケアマネ ジメン トセン ター | この度のユーザー評価において「いつでも他の居宅介護支援事業者に変更できること」「介護サービスの利用に関して様々な苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、市町村の窓口、国保連合会など）があること」「居宅介護支援事業所は介護保険に関する区役所への申請手続代行ができること」の説明に御満足いただけていないとの評価でした。申し込み説明時に大切な内容ですので説明しておりますが、今後更に丁寧に、又機会ある度に説明し、御満足いただけるようサービスの向上に努めてまいります。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|-----|---------------------|---|
| 110 | 名古屋市名東区ケアマネジメントセンター | 重要事項を説明する際に、苦情申し立ての窓口の説明を忘れず、また代行申請の手続きの説明を加え契約させていただきます。1ヶ月に1回以上の訪問についても時間を調整し確実に訪問し、利用者様、家族の話を十分に聞き、介護サービス利用状況を確認し、問題はないか、満足していただけているか、サービス事業者と連携をとって、在宅での自立支援に努めます。(サービス担当者会議の開催)4月からの制度変更をしっかりと理解し、ケアマネジャーとして自覚と責任をもって信頼していただけるよう取り組んでいきます。 |
| 111 | 名古屋市守山区ケアマネジメントセンター | 緊急時のケアマネへの連絡方法(夜間および休日)について、ケアマネジメント業務に関しては、実施しておりません。国の制度にもありません。人柄がよいことへの要望が多いことがわかりました。苦情処理を適切に行なう、職員教育を行なうなど努力してゆきたい。 |
| 112 | 南山の郷居宅介護支援事業所 | 利用者様やご家族の方が在宅介護や今後の生活に対する強い不安を抱え、介護支援専門員に困ったときの相談や助言、契約やサービス利用上の説明など木目細かな対応を望まれていると感じます。今以上に介護支援専門員の資質向上が重要と感じます。そのため事業所内外で定期的に研修をすると共に各機関との連携を密に取り情報の収集に努めるなど資質の向上に努め、また、適切なサービス提供を目指しフォロー体制の強化を図るため事業所内の体制の見直しを図り組織的・効率的に支援できる体制づくりを目指していきます。 |
| 113 | ハートフル居宅介護支援事業所 | ほんの一部の利用者様とはいえ、ご満足に至っていない実態を知り、とても残念です。今後も今以上に迅速かつ正確に対応し、常に100%の満足度を目指すとともに、頼れるケアマネジャーとしてだけでなく、更には見本となるケアマネジャーになれるよう努力して参ります。 |
| 114 | 陽だまりの家ケアプランセンター | 利用者の皆様に、より納得されたサービスが提供できるようサービス情報の選択の幅を広げ、またその把握につとめていきます。気軽に相談ができる身近なセンターとして、お客様の信頼の維持・向上と陽だまりみたいな温かな気持ちをお届けできるようより一層努力をいたします。 |
| 115 | ひびの介護サービス | ケアマネジャーの本来すべき業務内容、根本的な在り方を見直し、ケアマネジャーと利用者、家族が共に生活をしていく上での課題(生活ニーズ)を把握し、それに合わせて適切なサービスを結び、質の高い利用者の在宅生活を支援します。 |
| 116 | 藤美苑居宅介護支援事業所 | ・苦情の申し立て窓口については、重要事項や口頭だけでなく、案内文章を配布することでよりわかりやすく説明できるよう心がけます。 ・今まで以上に、介護者が生活面・精神面でゆとりができる様、情報の提供やサービスの相談を通して充実を心がけます。 |
| 117 | ブラザーケアプランあつた | 重要事項説明書の中に いつでも他の居宅介護支援事務所に変更できること。 様々な苦情の申し立て窓口があること。 個人情報の秘密保持について。 介護保険サービスは、どこの事業所を使っても良いこと。 の項目を追加して、契約時にご利用者さまやご家族にきちんと内容を説明いたします。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|-----|--|---|
| 118 | フランスベッド ドメディカル サービス株式 会社中部事業 所 | お客さんとのコミュニケーションに十分時間をかけゆっくりゆったりと行ってゆく。 大切な項目は訪問のたび確認する。 自宅に於て本人の自立と介護者の労力軽減に役立つプランの作成に努力する。 訪問時の服装・態度・言葉使いに気を配り誠実な行動をする。 常に自己の研さんに努め知識の習得・向上に向け努力する。 毎月必ず訪問をし状態把握をする。 |
| 119 | ふれあい名古 屋介護支援事 業所 | 利用者の皆様にいつでも他の居宅介護支援事業所に変更できることを説明させていただきます。一人ひとりを大切に、いきいきとしたその人らしい生活をめざし安心して地域で暮らせる生きがいのある生活を支援していきたいと考えています。 |
| 120 | ベネッセ介護 センター名古 屋 | 今回のご利用者ご家族の評価を真摯に受けとめ、毎月1回以上はご利用者宅へ足を運びご要望、ご意見を承りながらケアプランに十分取り入れられるように努めたいと思います。 |
| 121 | 星崎診療所指 定居宅介護支 援事業所 | 苦情の申し立て窓口、区役所への申請手続を代行できることについて初回相談時に説明しておりますが、利用者様にはわかりにくかったようで、この点につきましては職員会議等で職員に徹底いたします。また現利用者様には、上記の件についてあらためて説明します。 |
| 122 | 松下薬局指定 居宅介護支援 事業所 | きちんと説明させていただいたことでも、利用者に伝わっていない項目が4項目ほどありました。初回時に、契約をしなくてはというあせりがあったのかもしれませんが。人に特に高齢者に理解していただくことのむずかしさを実感いたしました。 |
| 123 | みず里 居宅 介護支援事業 所 | 居宅介護支援事業所が変更できる事が、重要事項説明書に記載していなかった為、その事項も盛り込み再度全利用者にお伝えしたいと考えております。苦情の相談窓口、守秘義務については、重要事項説明書をもとに、説明させていただいているのですが、この結果をふまえ、更に理解していただけるよう工夫していきたいと思っております。どこのサービス事業者を使ってもよいことに関しても、理解していただけるよう、わかりやすく説明させていきたいと考えております。貴重なフィードバックありがとうございました。 |
| 124 | 瑞穂介護セン ター | 利用者に重要事項説明書や苦情の申し立て、ケアプランの説明等、よく理解してもらえるような話し方に改善する必要がある。 |
| 125 | 南生協病院指 定居宅介護支 援事業所 | ・問7・問12については、最初の契約の段階で説明させていただいていても、くり返しの説明をさせていただかないといけないと思っておりますので、事業所内での統一をしていきたいと思っております。 ・問9については、医療機関併設の事業所であり、通院時にお会いする方もままあるため4月以降の査定の対象とならないように、月1回以上の訪問を徹底します。 |
| 126 | めいきん生協 在宅福祉セン ター | 介護保険制度の最も大切なこととして、利用者がサービスを受ける事業者を自由に選択したり、また、苦情があった場合には、さまざまな機関に申し出ることができることです。また個人情報・プライバシー保護の問題も大変重要な問題です。このようなことをケアマネジャーが、契約や日常的な訪問を通じてご利用者に十分説明できるよう、ケアマネジャー自身の教育・研修の機会を増やし、改善を図っていきます。 |

< 居宅介護支援 >

| | | |
|-----|------------------|---|
| 127 | 名東総合ケアセンター | 多忙な業務に対するご理解を頂きましたが利用者様にご心配をおかけしてはプロ失格です。契約・介護サービス・サービス計画の内容の説明等は、訪問計画にゆとりを持ちゆっくり時間をかけて解り易い言葉で十分ご理解頂けるよう繰り返し、又どんな事でも気軽にご相談いただける環境作り・信頼関係作りに努めます。そして、利用者様の自立支援・生活、人生の質の向上を目的としたサービス計画の作成の為に、より質の高い、皆様にご満足頂けるケアプラン作成機関を目指し、他事業者とも連携しながら努力していきたいと思ひます。 |
| 128 | 名東パラダイス居宅介護支援事業所 | 契約時の説明について 現在使用している契約書を見直し、また介護保険について利用者や介護者にわかりやすく説明します。 訪問について 月に1度は訪問し、状態の変化やサービス内容・状況などの把握や確認を細めにしていきます。 |
| 129 | ヤガミホームヘルスセンター名古屋 | 契約書や同意書にサインや印を頂くことができているので大丈夫と考えていたのは事業者側だけでした。解っている伝えていたつもりになっている結果がこれだと思ひます。 サービス事業所選択して頂くにあたって、利用者様が選択し易いよう多くの情報収集解り易い提供をしたいと思ひます。 初回契約時はもちろんですが、毎月の定期訪問時にもサービス利用についての注意や活用方法をそのつど解りやすく説明するよう心がけます。 |
| 130 | 有限会社 介護保険事務所 竹尾 | 1) 介護サービスに関する苦情申し立ての窓口を、パンフレット等を使用し利用者、家族に定期的に説明をする。 2) 介護サービス利用についての流れをわかりやすく説明し利用者の理解を確認する。 3) 個人情報等、守秘義務についての説明を十分に行う。 |
| 131 | ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所 | 利用者・家族の意向を尊重し、安心して介護サービスを利用できるように利用者の自由な決定と意思を尊重するよう努める。契約時の説明で公平・中立の立場でサービス事業者を選択できるように努める。専門家として、今後の生活支援のためのアドバイスをす。状況変化については、アセスメント、プランの見直しをするよう努め、身体状況・精神状況・生活環境などの改善の支援を目標と援助の関わりをする。 |
| 132 | ゆりかご介護支援センター | 利用者や家族に対して、介護サービスをわかりやすく説明し、気軽に相談できる支援事業所でありたい。又、安心してサービスが提供できる、サービス事業所へも足を運んで、利用者や家族からの相談に、的確に説明ができる様、ケアマネジャーの視野を広めていきたい。 |
| 133 | ライフ介護支援センター | ご利用者様に介護保険制度やサービスについてゆっくりわかりやすく説明するとともに事業者間ではサービス担当者会議を開きコミュニケーションを図り円滑なサービスを利用していただくように努め、ご利用者様のニーズに合ったサービスを提供できるよう業務の改善・職員の質の向上に努めていきたいと思ひます。 |

利用者の意見・感想
(ユーザー評価等、自由記載欄より抜粋)

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|---|
| 1 | 現在のケアマネジャーさんと知り合えてとてもよかったと思います。私の中ではとても満足しています。母もとても生きがいのある生活を送っていると思います。ありがとうございました。 |
| 2 | 本人のアルツハイマーが非常に進んでいて、本人の家庭内での介護に私が手こずって一時はどうしたらよいか判らなく、ケアマネジャーに助けてもらったり、急な途中でのサービス計画の変更をすぐにやってくれたりして、私自身の精神面でも大変助かって頭の中が混乱していたものが、大変よい方向に向いている。命の恩人と思っている。(オーバーな表現でない) |
| 3 | こちらからたずねる介護サービスは説明をしてくれますが、要介護度のサービスはどのくらい受けられるのか、それにかかる費用など、何が利用できるのかわからない。説明が少ない。 |
| 4 | 不安なときでも安心してまかせられるので大変助かっております。 |
| 5 | 介護者は精神、身体的に非常に厳しい状況におかれます。悩みを気軽に話せるケアマネジャーは精神的に楽になりますし、また介護をがんばろう・！となります。現在のケアマネジャーには、心から感謝している次第です。問19では5つしか選べませんでした。サ・シも重要です。現在のケアマネはこの点もきちんとして頂き、嬉しく思っています。介護を気長く気持ちよく続けられるポイントは、介護者の立場に立ったケアマネの姿勢が大切です。私は素晴らしいケアマネに出会え、幸いです。 |
| 6 | 初めてのことでいろいろ対応していただき助かりました。 |
| 7 | 介護サービス当初から同じ所をお願いしていますので、他の所のことはわかりません。どこのどのケアマネジャーが良いか自身ではまったく選びようがないのが本当のところでは。 |
| 8 | 痴呆と排便障害のある母を見ていますが、兄弟とか周囲の人に訴えてもなかなか悩みをわかって貰えずストレスがたまっていました。ケアマネジャーだけは数多くみられるため、殆どわかって貰えるという点で大変心強いです。 |
| 9 | デイサービスの時、ケアマネジャーの方も本人の様子を見にきていただけるので電話などで問い合わせた時そちらですごし方を話していただけます。安心できます。 |
| 10 | 在宅介護をはじめて10年、介護保険を利用するようになって2年余りになります。そして介護保険制度が導入されてからも職員の方やケアマネジャーの方には大変良くして頂き感謝しております。介護保険制度が導入されてから現在まで担当のケアマネジャーが2度変わり今3人目の方がお世話してください。3人とも女性の方で安心してお任せできるのですが、あまりたびたび変わられるとその方との信頼関係がうすれてしまうような気がします。いろいろと事情もあると思いますが出来るだけ長く同じ方をお願いできればと思っています。介護する側は安心感、信頼感が何よりも頼りです。で！！ |
| 11 | 母の身体、性格をよく理解し適切なアドバイスをしてくれる。大変な仕事だと思う。ありがたい存在だ。感謝している。これからもがんばって仲良くしてほしい。 |
| 12 | 要望とか改善をお願いするとすばやく対応していただけるので助かっています。これからもよろしくをお願いします。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|--|
| 13 | 医師、訪問介護、ケアマネジャーが共に連携がとれていてとても安心して利用させて頂いています。 |
| 14 | 大変立派な考えを持っている方でいつも親切に丁寧に対応して下さるので本人はもとより家族も喜んでおります。良い方に当たって幸せです。 |
| 15 | 介護サービスを受けて10ヶ月夢中に過ごして居ります。今後共身体状況の変化にともない介護制度の利用に際し適切なアドバイスを期待しお願いします。 |
| 16 | ケアマネジャーさんの負担が多すぎるのではと感じました。書類等はできるだけ簡略になればと思います。突然の骨折で私はお世話になり感謝しております。対応も早く助かりましたが、介護サービスの利用、内容等受けた事がない人は何も知らない状態なのでもっとPRが必要だと思います。(手続きや代行の事等も) |
| 17 | 半年使っているが時間にルーズ。言葉遣いがわるい。 |
| 18 | カタカナの言葉を使わないで下さい。(老人はわかりにくい) |
| 19 | 突然の転倒等で介護度の変更が必要になった事が数回あった時もすみやかに手続きして下さり指導を受けました。必要な事を教えてください。病院側、リハビリ側、ケア(ヘルパー)側、ユーザー側の会談を持って下さり、いろいろ話し合えたのはとてもよかったと思います。ケアマネジャーさんがついていて下さるので本人も私も安心できます。 |
| 20 | はっきりものを言ってくれるのでよい。 |
| 21 | 生年月日の違ったまま何ヶ月もサービス計画についているのもう少ししっかりして欲しいと思います。昭和生まれを大正生まれでちょっと気がつかない様ですが人間的にいい人なので(ケアマネ)だまっています。 |
| 22 | ヘルパーさんたちとケアマネジャーさんの訪問で母の生活が華やぎ精神状態も少し安定しました。私も安定できてます。ありがとう。 |
| 23 | 急な相談をしたいとき連絡がとれず(2~3日)あきらめた事があります。 |
| 24 | 事業所の職員の方が義母に対して子供に話すように話されるのですが私としてはあくまでも義母であるので、もう少し大人としての言葉遣いをして頂けたらなぁと思います。態度は申し分ありませんのであくまでも言葉のかけ方ですが・・・ |
| 25 | 損得を考えないで活動、相談に応ずるような人がケアマネジャーになってほしい。(一般論としてこどくでやりにくい仕事だと思います) |
| 26 | 契約書にこだわることなく情況に即して適宣判断する融通性がほしい。 |
| 27 | 何年も話を聞いてもらっている。娘より話しやすい。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|--|
| 28 | ケアマネジャーさんに相談してヘルパーさんに来て貰っていますが教育が良く行き届いてしっかりやってくれて助かっています。 |
| 29 | お役所仕事ではなく心を求めます。本人より廻りの者へのケアも考えて頂ければ幸いです。色々お話を聞きたいです。不安です。これからの事、側にいる者の心わかってほしい。 |
| 30 | お医者さんとも常に連絡を取ってくれ大変助かっている。 |
| 31 | 認定されて新しく利用するときケアマネジャーを決めてくださいと一覧を渡されてもどの事業所がいいのか基準がなく近くでと思ってもいっばいで受けてもらえず不安でした。この調査で評価が出れば選びやすくなるのはいい事ですが、いい事業所に集中して今以上に受け付けてもらえなくなるのが心配です。 |
| 32 | ケアマネジャーの人はとても忙しそうで、あまり迷惑をかけてはいけないと思いを使っています。もう少しケアマネジャーの人のゆとりがあれば相談したい事ができると思います。 |
| 33 | 今回家の近くに事業所が出来たからお世話になっています。あまり他の事はわかりません。もっと事業所のことがわかると良いと思います。 |
| 34 | ケアマネジャーには満足のいく話が出ていくと思うが事業所にはつながっていないように思います。うちのおばあさんは手がかかるからとディサービスの日数を減らされてしまった。介護支援とは何か・・・ |
| 35 | サービスを受けているのは父ですが、最初からとても恵まれていていい方に（ケアマネジャー）めぐりあえてよかった。とび込みでお願いしたのに。友人に聞くといい人ばかりではないらしい。人間（人柄）は良い人だが知識情報がしろうとの私たちよりおそまつなケアマネジャーいるらしい。こういうアンケートの結果を重くみて、みんなが私とこのケアマネジャーのように頼れる存在だと介護する方も安心できますね。 |
| 36 | プランニングのサービスの組合せに関して、充分配慮が行きとどいていて安心しています。 |
| 37 | 居宅介護支援事業所を選ぶ時が一番困った。区役所で貰った冊子の中からたくさんありすぎて何を基準に選べばよいのか・・・ |
| 38 | 計画表が利用月の半ば頃では一寸 - - - ?。 ? 介護者をあまりみない。ディサービスとの連絡が上手に行っていないように思う。（計画表の遅い為か？） |
| 39 | 以前母がお世話になっていたケアマネさんは月1回の訪問も玄関先ですぐ帰るという方でそれも毎月も来て頂いてませんでした。今の事業所に変えて月1回印を押し計画内容に納得したという事になることを知り、びっくりしました。こんなに事業所ごとに差があることは良くないと思います。事業所を変更できる事を知らない方もたくさんみえます。 |
| 40 | 介護保険制度が始まった事をととても嬉しく思っています。（以前の役所の対応はまさにヒドイものでしたから）老人介護の難しさは体験しているものでないとわかりません。（病気に痴呆が加わりますので）それゆえ介護者を心身両面にわたって支える事の出来る人間性豊かなケアマネさんの育成が心から望まれます。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|---|
| 41 | ケアマネジャーは雲の上の人みたいで全々私共より遠い人という感じで、全々親しみが無いし、という感じです。学歴、勤めた仕事、会社名まで聞かれたんです。いやな感じでした。 |
| 42 | ケアマネジャーの方について人柄とかについては問題ありません。ただ何人位の方をお世話してみえるかわかりませんがものすごく忙しいようです。きめ細かいサービスは望めないのではないかとというのが実感です。利用者の身体状況についての変化の把握がされているのかどうか疑問です。 |
| 43 | 親切なこと、ケアマネジャーさんのお人柄、知識の豊富なこと、ほんとにありがたいことだと感謝しています。ありがとうございました。 |
| 44 | 現在のところまずまず満足している。すべてに二重丸をもらえるようにプロとしての研鑽をお願いしたい。 |
| 45 | 高齢になると理解力が弱くつつい同じ質問をしております。現在、お世話になっている方は、問19ア～ソまでみんな当てはまり5つ選ぶのに困りました。私たちが今のケアマネジャーさんの年齢を思う時、こんな素晴らしい職業と教育された人はなかったように感じました。それだけに感謝の気持ちだけは忘れてはならない。そんな思いです。こんな社会で喜びきび動かれる若い方、ご自身も大切にしてください。ありがとうございました。 |
| 46 | 出来る事ならケアマネジャーを変えたい。 |
| 47 | これ以上のケアマネはいないのではないかと思います。利用者、介護する家族のことを考えてくれています。何よりも利用者の健康状態が少しでも良くなっています。 |
| 48 | いつも親切に対応していただきありがたく思っています。彼女（ケアマネジャー）と話すだけでストレスの少しもなくなりそうです。今後とも現在のケアマネジャーの方をお願いしたいものです。 |
| 49 | 介護サービスを利用するまでは毎日々母の介護で本当に身も心もクタクタでしたが、今ではずいぶんゆとりができて本当に助かっています。私の担当のケアマネさんはとても穏かで優しい方なので何か相談したい事など安心してできます。介護者はとてもつかれているのでケアマネさんの優しさは本当にすくわれます。思いやりのあるケアマネさんをたくさん育ててほしいです。私自身、介護サービスを受けるまでの手続きがよくわかりませんでした。代行してもらえるのももっと早く利用すればよかったと思いました。そういうシステムなどもっと利用者となりうる人に広く知らせた方がいいと思います。 |
| 50 | ケアマネジャーと訪問看護師が同じ人の場合ちょっとした不満を誰に話してよいわからない。 |
| 51 | 自宅を改修（保険適用のてすりetc）している時間帯にケアマネジャーは訪問したりする事は業務上制限されているのかあえて深入りしてはいけないのか、少々期待はづれの感もありましたが、ケアマネジャーさんの人柄の良さに事業所に聞くのもためらいましたが、積極的にショートスティに入っている本人への訪問等してもらえたら心強いと思うのですが。（ほんのわづかの時間でいいのです）その点当事業所の方針なのかショートスティ中の訪問は他業者間との遠慮から行ってはいけないのか役所の指示事項なのか少々そういう点の消極的なのが気になります。本人も心強いと思うのですが・・・ |
| 52 | ごみ出しのこといつも玄関の前に出しておく週2回収していただいています。ほんとうにたすかります。ありがとうございます。これもケアマネジャーからおしえていただいたおかげです。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|--|
| 53 | ケアマネジャーに用事があっても事業所にいる事が減多にないので電話のかけ直しがあります。事業所間（公的）のけいたい電話を与えていつでも連絡できる様にしてもらいたいと思います。 |
| 54 | 十分な説明がないのでわからないままディサービスを受けている。（文書で渡して終りにせず、ゆっくりしていねいにサービスについて説明してほしい）一度に全部言われるより少しずつ時間をかけてサービス等を教えて下さい。 |
| 55 | 介護の途中でケアマネジャーが変わったけれど後任への連絡がしっかりできていた。 |
| 56 | このアンケートの回答で十分してくれる、してくれるとありますが、ちょっとまよいます。親切にしてください満足していますが十分と書いて良いものかそれとも・・・まだ補足される事がありそうとか、やっぱりまよいます。 |
| 57 | ケアマネジャーは事務打合せのために自宅に訪れる事がありますが本人とは言葉を交す程度です。折角本人と接したのですから診断に病状を確認すべきで変わったことがあれば担当看護師に連絡する事、処置すべきと思います。要介護認定のときに訪問帳をお忘れしております。この様では安心・信頼感が持てません。 |
| 58 | 来てもらうとわずらわしいので来なくてよいといっている。 |
| 59 | ケアマネジャーと気軽に話ができるの良いと思います。なかなかそんな雰囲気が無い。ケアマネから声をかけるようにしてほしい。気軽に話ができるようにそんな雰囲気がほしい。 |
| 60 | 我が家をご担当して下さるケアマネジャーの女性は服装、態度、人格等一点の非の打ち所のない方でご来訪の度にその点をつくづく感服しております。お話くださる諸事項も老人に理解できる様噛みくだいてお話し下さり、唯々感服し、且感謝致しております。ただ私自身相当に進行した難聴のため、ケアマネジャーのやさしい話が十分聞き取れず妻が同席して通訳（？）し、又時には筆読の要あり、大層ご迷惑をおかけ致しております。勝手乍らどうか今後も現在お世話になっているケアマネジャーに引き続きお世話になりたく存じております。 |
| 61 | ケアマネジャーの方もいろいろの方がいらっしゃいますから、事業者の方の判断はいちがいには出来ません。 |
| 62 | 所長始め横のつながり - 連携がよいと思う。ケアマネジャー他2名の方の訪問介護を受けているが、3人の方の情報交換、意見交換がきちんとなされており介護を受ける側として充分満足である。 |
| 63 | ケアマネジャーの方は大変親切で色々相談になっていただけて感謝しています。ただとても御多忙のようで、お疲れでないかと心配しています。一人の方のお世話する人数等に無理のないように（過労・心労のケアマネさんのお話し等も新聞で読んだ事があります）ゆとりを持った上でのご対応をお願いしたいです。 |
| 64 | 他に相談する場所がなく、将来の不安を抱えている時、親身になってアドバイスしてもらい、豊かな経験を生かし適切な対応をケアマネジャーにさせていただきました。とてもありがたく心に残っています。こういう人がケアマネジャーとしてたくさん増えてほしいと思います。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|---|
| 65 | 現在のケアマネジャーに変わってからほとんど訪問がなく、以前に比べて不満と不安があります。ケアマネジャーと看護師と所長のコミュニケーションが出来てないと思います。出来たら他の事業所に変りたいです。 |
| 66 | ケアマネジャーとはどういう仕事をする人かよく理解する事が大切だと思います。自分の場合は知る前に自分で聞いて調べて知識を持っていたのであまりマネジャーのお世話になる事はありませんでした。利用者が知識がないとケアマネジャーのよし悪しによりかなりの差が出ると思います。利用者側に立っての情報をお願いしたい。知らない、いいなりにになってしまう。 |
| 67 | 始めの頃は、ケアマネジャーにどこまで相談していいものかわかりませんでした。最近、入院・退院・自宅介護等の問題が一気におしよせ、悩みましたが、一つ一つ丁寧に対処していただき、安心しています。今後も何でも相談していこうと思っています。 |
| 68 | 他の介護者と話して思うのはケアマネジャーの人柄や態度によってサービスの質の差が大きいと感じる。(それはケアマネジャーだけの責任ではなく事業所の介護に対する意識の違いではないでしょうか?)現在はずごく満足しているので、他の人を紹介したい気持はあるが人数が多くなって質が低下するのは困るので紹介したくないのも本音です。 |
| 69 | 10月からの利用なので、少し慣れてきたかなという感じです。介護する人がゆとりをもって生活できる・・・という事に重点を置いてケアプランを作成していただきました。どういうサービスがあるのか、一般の人にはよく理解していない方が多いし、サービスを申込む人も高齢者の方が多いので内容を理解するのに時間がかかります。家の人が「こうしたら・・・」と言っても「めんどくさい、まあいいわ」などと変更することが難しい時がある様です。それは、結局介護する人がガマンしてしまうことにつながります。言いたくても言えないときがあるかもしれないので、ケアマネジャーの方の声かけ等お願いしたいと思います。とりあえず、うちの場合は満足しておりますが、これから何が起こるかわかりませんので・・・これからもより良いサービスをお願いしたいと思います。 |
| 70 | 私共がお世話になっている事業者は特に不満・不安はありませんが、御近所で介入しているある事業所のケアマネジャーには不満と疑問があります。介護認定者の本来の状況が把握出来ていない。現在、どのような介護サービスが本当は必要なのか見極められない人が、ケアマネジャーの仕事をされては困ります。いくらケアマネジャーの講習認定を修了していても、人によっては心の目がない事もあるので、介護を受ける側にとって何が 필요한のか、プラン検討時間の使い方など、全く理解していない人もいます。 |
| 71 | 現在、やさしい心、安心して話が出来て聞いてもらえる、困った時にすぐにおしえてもらえるので安心してしています。今後共よろしく。 |
| 72 | 世話のかかる年よりをよくめんどく見て貰えて有難いと思います。 |
| 73 | 事業所により教育内容が異なるようで、対応が少しずつ違う事を知人から聞きます。我が家はとても満足しています。事業所によっては、客からの依頼減少を恐れて、介護内容以外を依頼されても受けているようです。利用者のわがままであったり、その家族の希望も含まれているようですが、お客獲得には、仕方のないことでしょうか。 |
| 74 | 現在利用している事業所・ケアマネジャーは急なサービス変更にも対応して下さり、介護をしている者の立場もよく考えて下さるので満足しています。 |

< 居宅介護支援 >

| | |
|----|---|
| 75 | 通常の計画を、例え小さな事でも変更する場合は事前によく相談していただきたいと思います。「・・・しましたからよろしくそのようにして下さい。」という連絡等では、こちらが対応するのに無理な場合があります。(指示する前に相談していただきたいと思います。) |
| 76 | ケアプランについて 介護者の実態に会う、細やかなプランをたてて欲しいと思います。 |
| 77 | 介護保険の利用者とサービス提供者のマネジメントをするケアマネジャーの重要性を国及び地方公共団体はもっと認識してその社会的地位の向上に努める様にする必要があると思う。 |
| 78 | ケアマネジャーの方が自宅へ時々立寄って話し相手になって頂いているので、助かります。今後共よろしくをお願いします。 |
| 79 | とても頼りになるケアマネジャーさんで大変ありがたく思っています。 |
| 80 | とても親切で信頼のできるケアマネジャーさんに来ていただいて父もとてもよこんでいます。年をとると話がわかるまで、何度もわかりやすく説明して下さるのがとても良いと思いました。 |
| 81 | ケアマネジャーも1人で多くの人を受け持っているので、たまにはトンチンカンなことをやってもまあまあ許していますが、前のケアマネジャーさんがとても良くやってくれる人で、良くわかってくれた人だったので、今はもの足りないです。 |
| 82 | ケアマネジャーさんにも、ヘルパーさんにも十分連携がとれていてとても満足しています。本当によくやって頂いて感謝しています。いい出会いをしたと思っています。 |
| 83 | ケアマネジャーの方がいらっしやると主人、私共とても明かくなります。素晴らしい方なのでとてもうれしいです。今後共どうぞよろしくお願い致します。 |
| 84 | ケアマネジャーはあまり頼りにして居ません。訪問の時、時間を正しくしていただきたい。まだサービスの点でサービス出来ると思います。 |
| 85 | 毎月御苦勞様。アンケートに一言申します。お忙しい中月1回訪問して下さいますが、何時も忙しそうで話も十分にできませんがせめて30分位の話をして欲しいと思います。 |