

評価結果  
- 訪問介護 -

< 訪問介護 >

事業者属性

記入者	管理者	41	45.6%
	サービス提供責任者	38	42.2%
	その他	5	5.6%
	未記入	6	6.7%
	合計	90	100.0%

参加率	実利用者数	7,082	36.3%
	参加利用者数	2,568	

区	千種	10	11.1%
	東		
	北	9	10.0%
	西	4	4.4%
	中村	5	5.6%
	中	8	8.9%
	昭和	8	8.9%
	瑞穂	5	5.6%
	熱田	2	2.2%
	中川	10	11.1%
	港	1	1.1%
	南	3	3.3%
	守山	5	5.6%
	緑	8	8.9%
	名東	7	7.8%
	天白	5	5.6%
	合計	90	100.0%

ユーザー(利用者)属性

性別	男性	518	25.8%
	女性	1,220	60.7%
	未記入	272	13.5%
	合計	2,010	100.0%

年齢	40歳～64歳	101	5.0%
	65歳～74歳	440	21.9%
	75歳～79歳	457	22.7%
	80歳～84歳	458	22.8%
	85歳～94歳	485	24.1%
	95歳以上	44	2.2%
	未記入	25	1.2%
	合計	2,010	100.0%

区	千種	208	10.3%
	東	67	3.3%
	北	168	8.4%
	西	110	5.5%
	中村	78	3.9%
	中	79	3.9%
	昭和	177	8.8%
	瑞穂	145	7.2%
	熱田	38	1.9%
	中川	168	8.4%
	港	81	4.0%
	南	108	5.4%
	守山	89	4.4%
	緑	185	9.2%
	名東	169	8.4%
	天白	95	4.7%
	その他	33	1.6%
	未記入	12	0.6%
	合計	2,010	100.0%

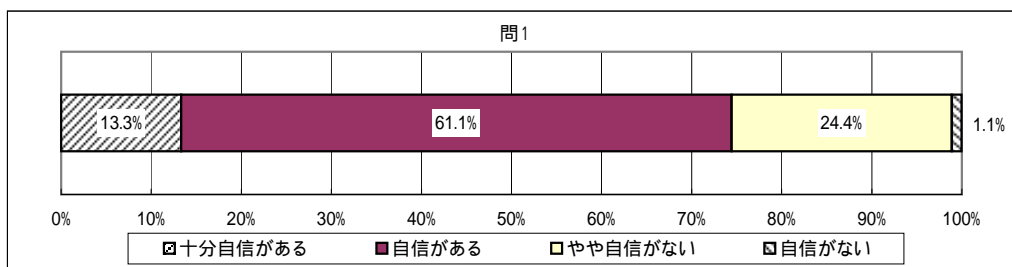
要介護度	要支援	341	17.0%
	要介護1	675	33.6%
	要介護2	364	18.1%
	要介護3	226	11.2%
	要介護4	169	8.4%
	要介護5	187	9.3%
	未記入	48	2.4%
	合計	2,010	100.0%

記入者	本人	1,025	51.0%
	同居家族	669	33.3%
	別居家族	204	10.1%
	その他	84	4.2%
	未記入	28	1.4%
	合計	2,010	100.0%

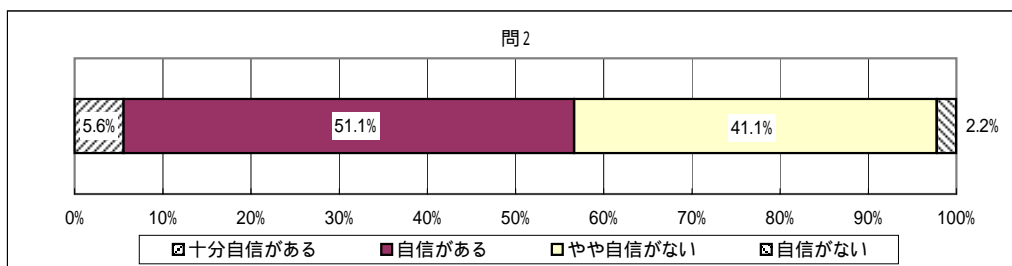
< 訪問介護 >

事業者自己評価

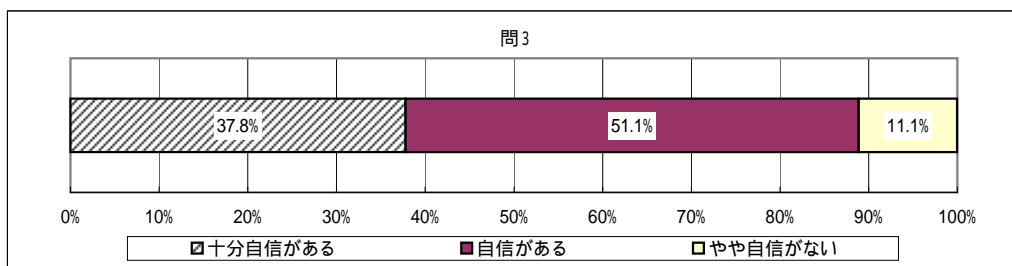
問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(1.9点)



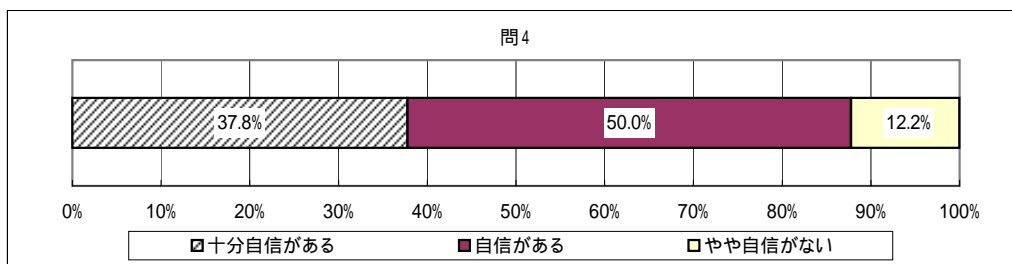
問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。(1.6点)



問3 利用者から連絡があるとすぐ担当者につながり、担当者は迅速な対応をしていますか。(2.3点)



問4 苦情の申し出窓口をきちんと設け、申し出を受けた苦情について迅速・丁寧に対応していますか。(2.3点)

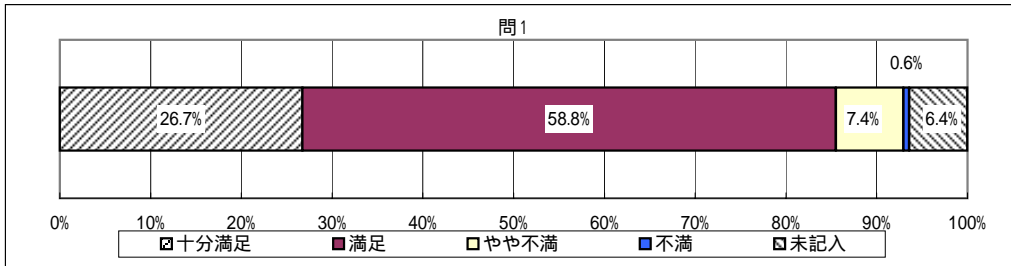


\* ( . . 点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

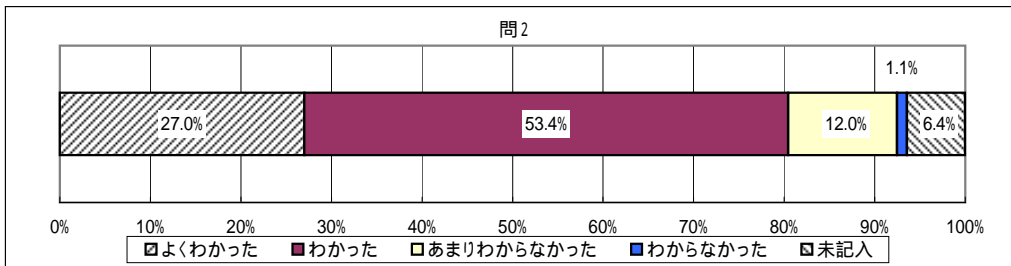
< 訪問介護 >

ユーザー(利用者)評価

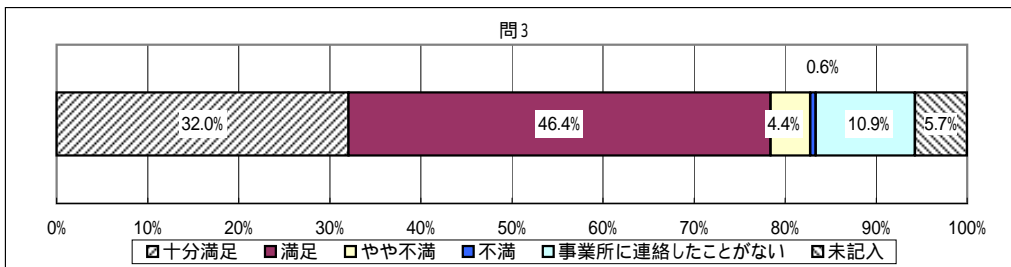
問1 訪問介護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.2点)



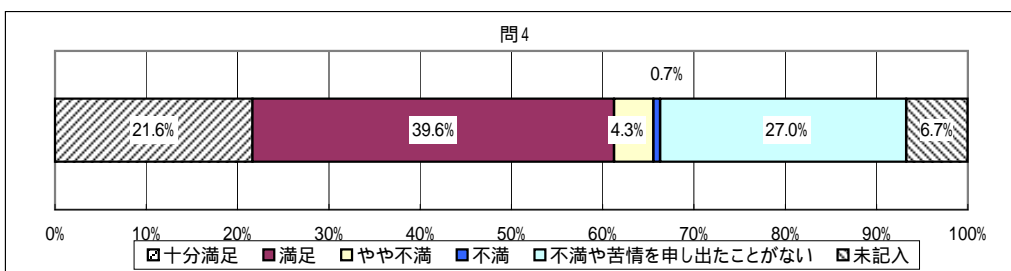
問2 訪問介護サービスの契約書や重要事項説明書などの説明を聞いて内容はよく分かりましたか。(2.1点)



問3 電話などで訪問介護事業所へ連絡するとすぐに担当者につながり、担当者は素早く対応してくれますか。(2.3点)



問4 訪問介護サービスについての不満や苦情があった場合、申し出た不満や苦情について素早く、丁寧に対応してくれますか。(2.2点)

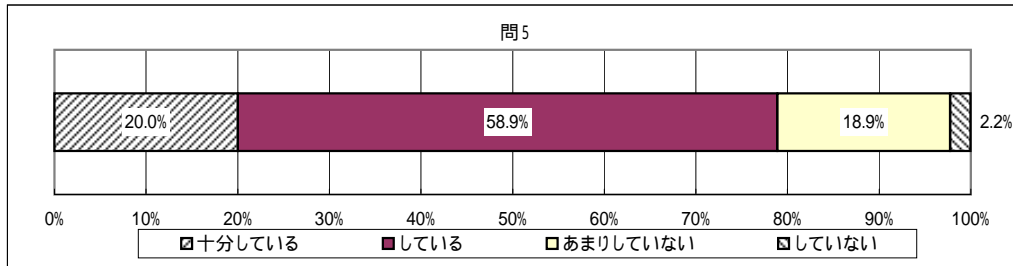


\* ( . 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、不満(説明がなかった)0点。

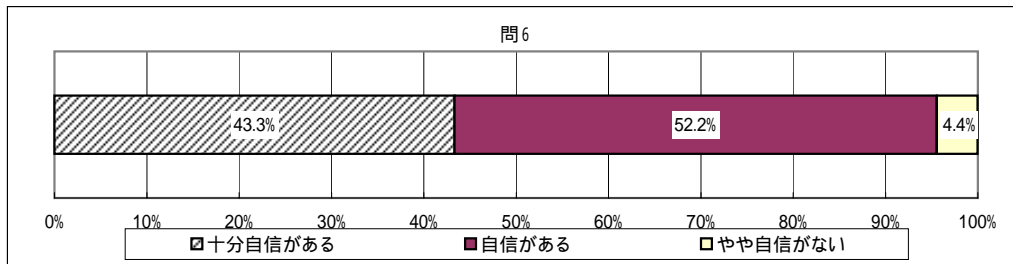
< 訪問介護 >

事業者自己評価

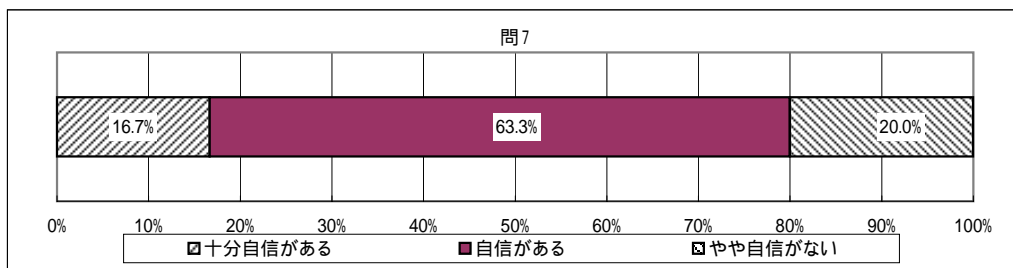
問5 訪問介護計画やサービス内容について、サービス提供責任者（または管理者）が利用者を訪問して説明していますか。（2.0点）



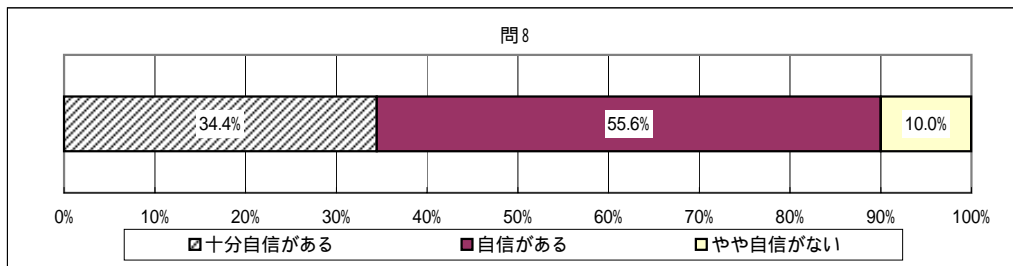
問6 ご本人やご家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けたとき、迅速・丁寧に対応していますか。（2.4点）



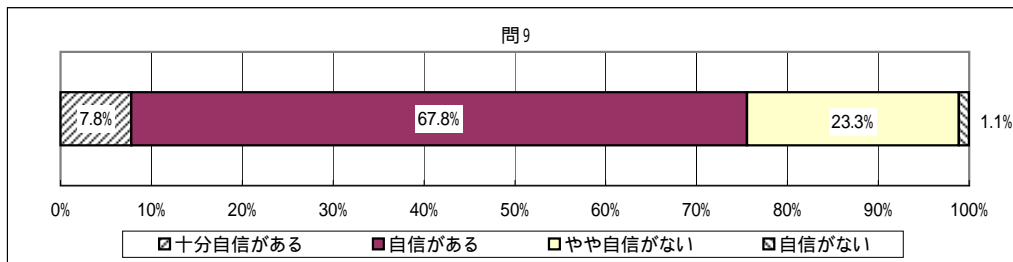
問7 ヘルパーに関する希望（例えば性別や年齢など）に対応していますか。（2.0点）



問8 ヘルパーは、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間）をきちんと守っていますか。（2.2点）



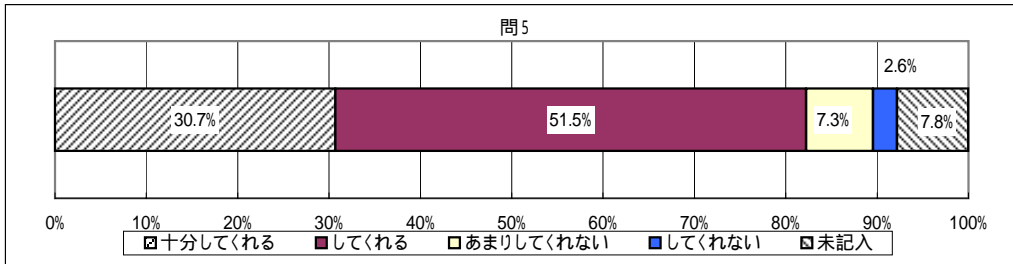
問9 介護の知識・技術について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。（1.8点）



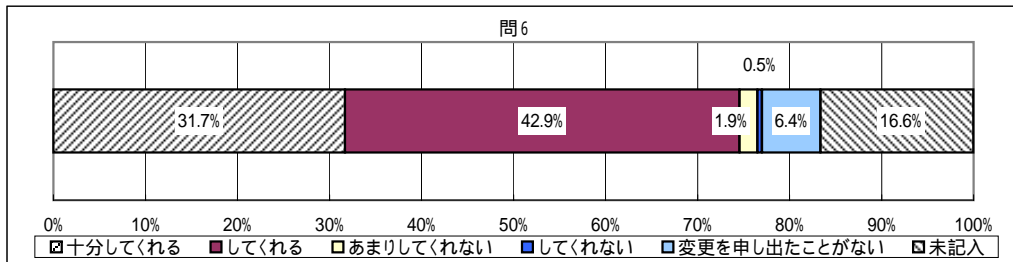
< 訪問介護 >

ユーザー(利用者)評価

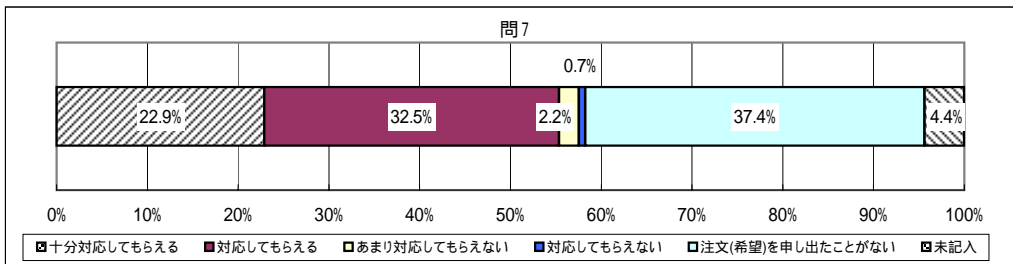
問5 訪問介護計画やサービス内容について、訪問介護事業所のサービス提供責任者(または管理者)が訪問し、説明してくれますか。(2.2点)



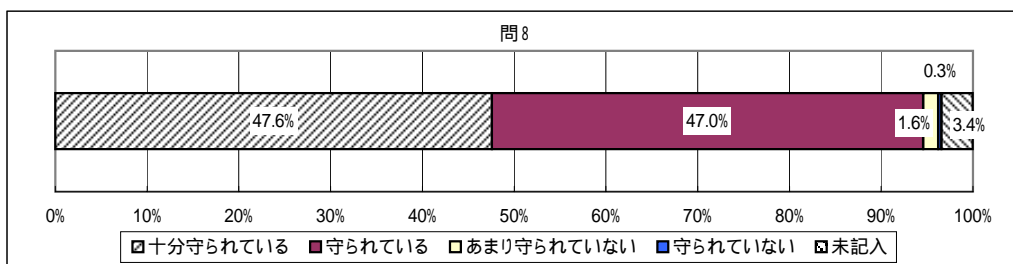
問6 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、訪問介護事業所の担当者は素早く、丁寧に対応してくれますか。(2.4点)



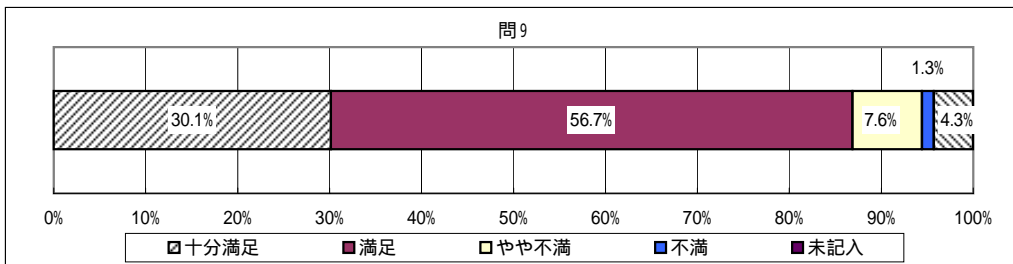
問7 ヘルパーの性別や年齢などに対して注文(希望)がある場合、柔軟に対応してもらえますか。(2.3点)



問8 ヘルパーの訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間)は、約束どおりきちんと守られていますか。(2.5点)



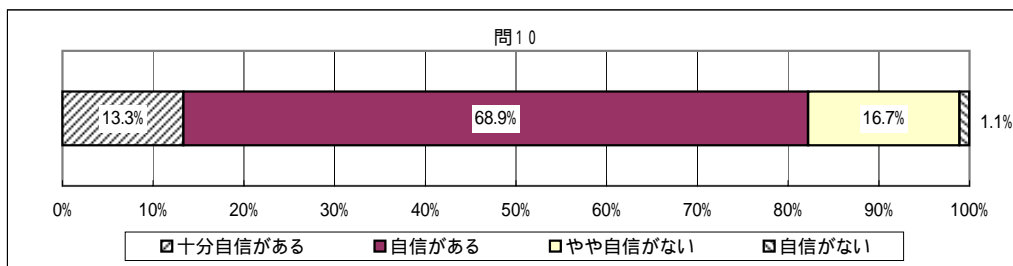
問9 ヘルパーの介護の知識・技術に満足していますか。(2.2点)



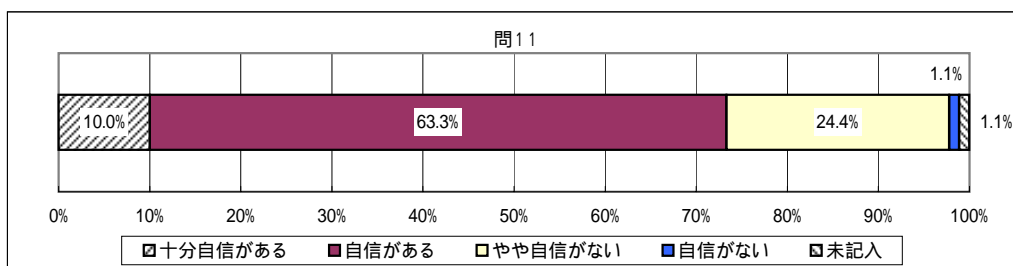
< 訪問介護 >

事業者自己評価

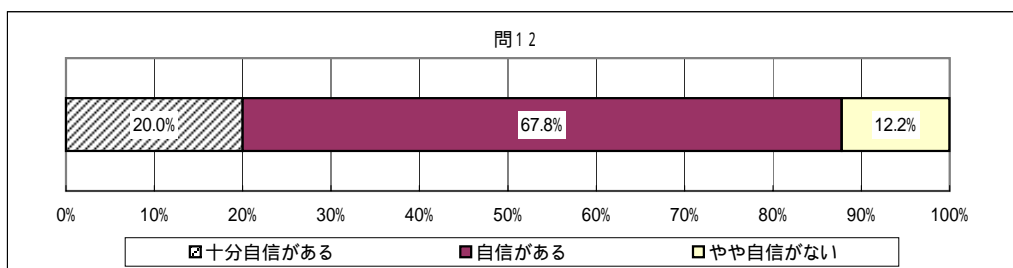
問10 言葉づかいや態度について、ヘルパーの教育はしっかりとできていますか。(1.9点)



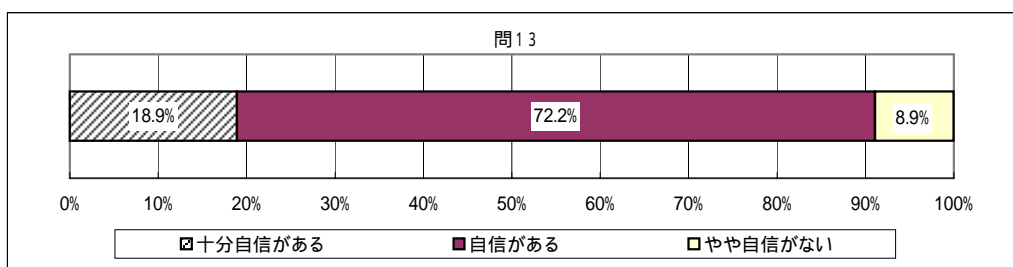
問11 食事(内容や調理の味付けなど)についてはご利用者に満足していただけますか。(1.8点)



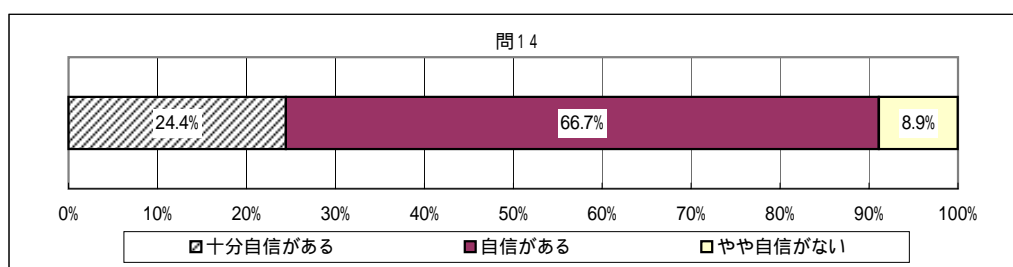
問12 掃除や洗濯についてはご利用者に満足していただけますか。(2.1点)



問13 利用者のその日の身体状況・精神状態に対してヘルパーは十分な配慮をしていますか。(2.1点)



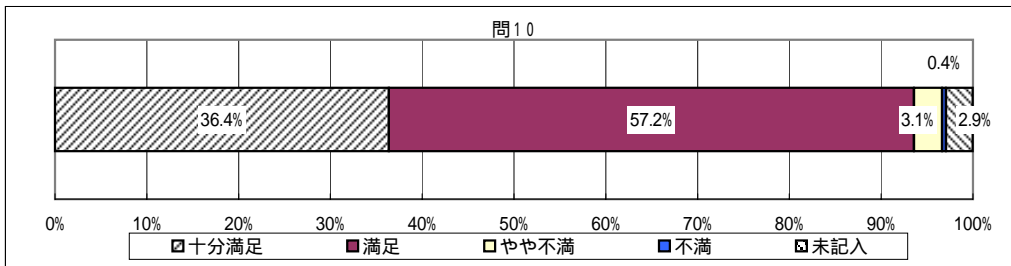
問14 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスは十分行えていますか。(2.2点)



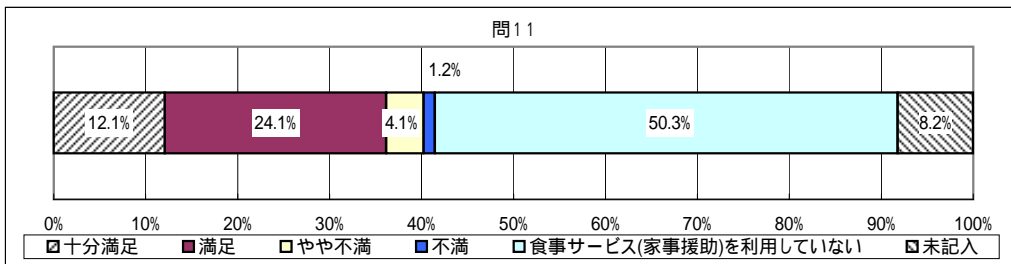
< 訪問介護 >

ユーザー（利用者）評価

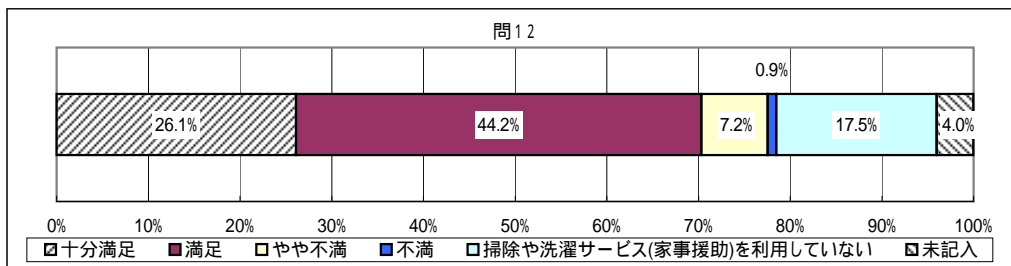
問10 ヘルパーの言葉づかひや態度に満足していますか。（2.3点）



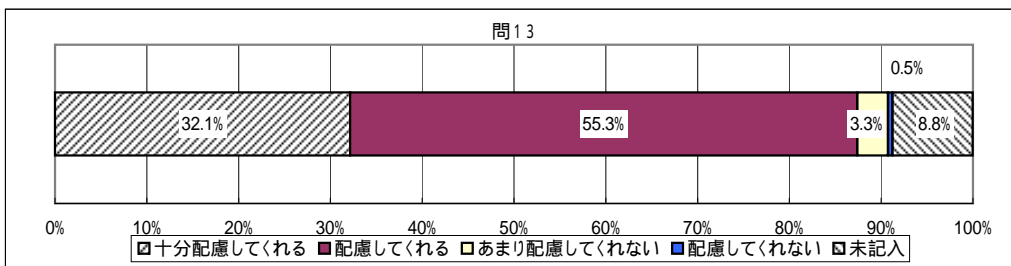
問11 ヘルパーの作る食事（内容や調理の味付けなど）には満足していますか。（2.1点）



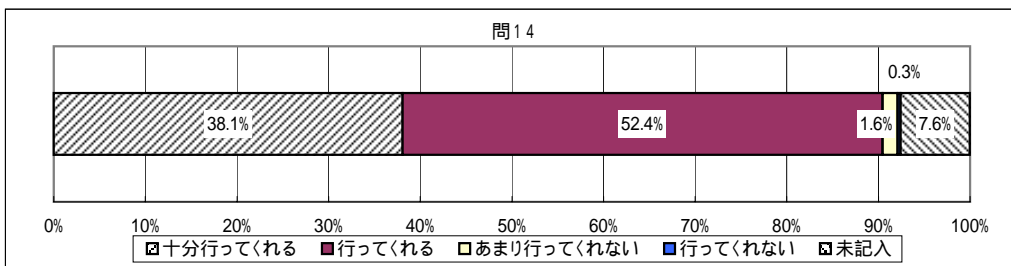
問12 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。（2.2点）



問13 ご本人のその日の身体状況・精神状態に対して、ヘルパーは十分な配慮をしてくれますか。（2.3点）



問14 訪問介護計画で決められた時間内に、ヘルパーは依頼したサービスを十分に行ってくれますか。（2.4点）

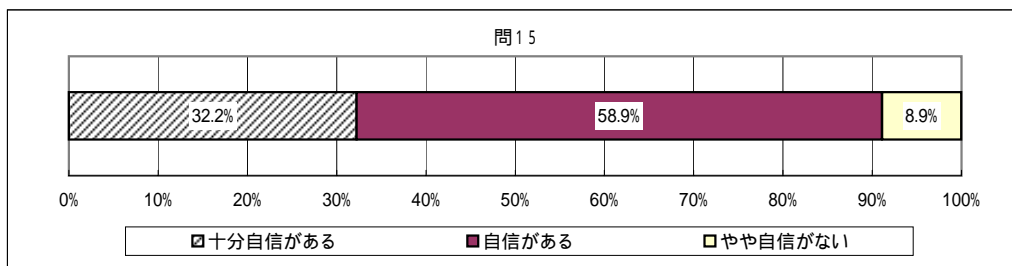




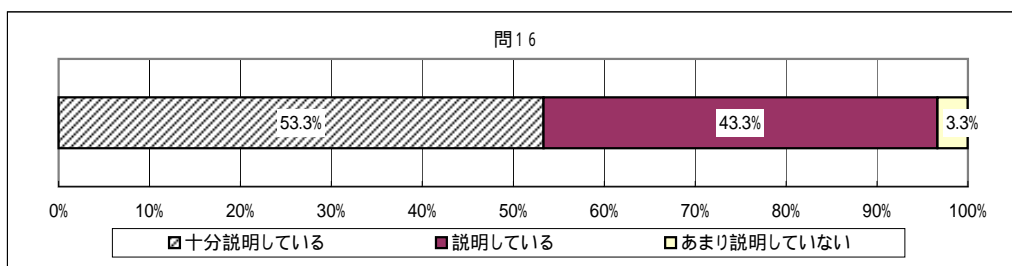
< 訪問介護 >

事業者自己評価

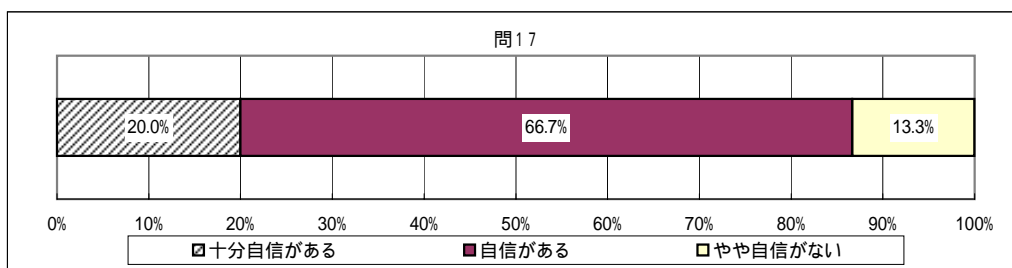
問15 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になっていますか。(2.2点)



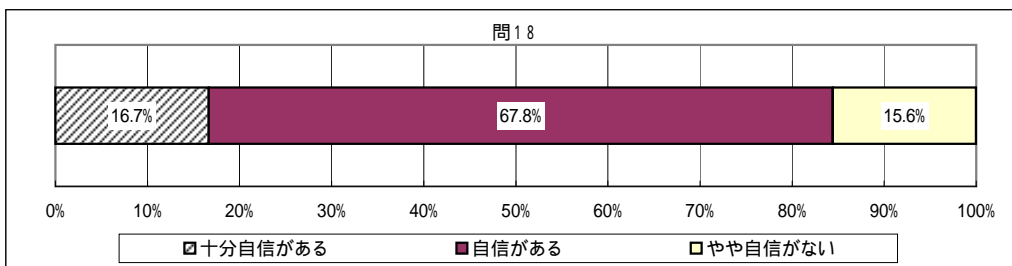
問16 利用者や家族に関する個人情報を同意なしに他人に話さないことを説明していますか。(2.5点)



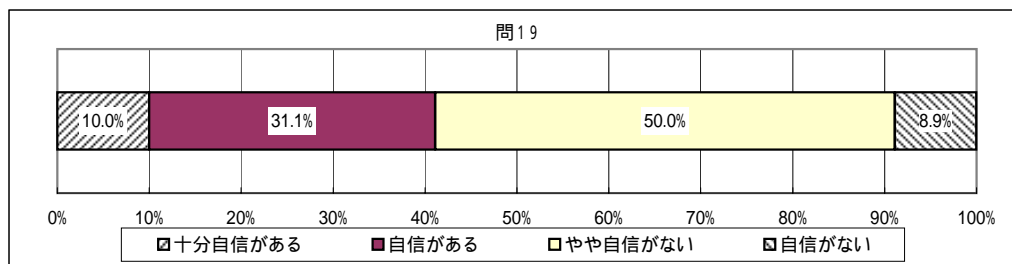
問17 訪問介護サービスの提供を始めて、ご本人の身体状況・精神状況・生活環境などの改善への支援になっていますか。(2.1点)



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。(2.0点)



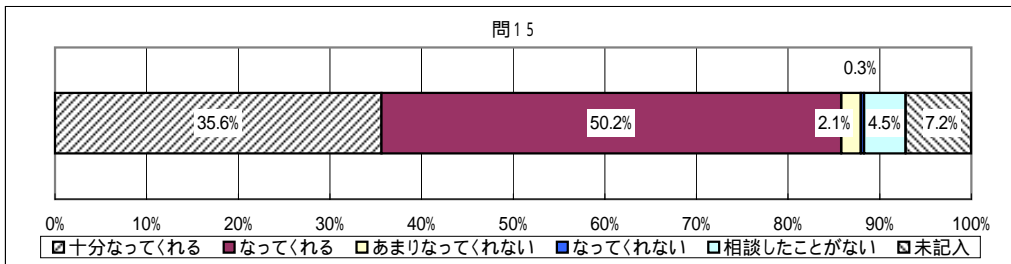
問19 あなたの事業所ではサービス提供時以外でも、定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞いていますか。(1.4点)



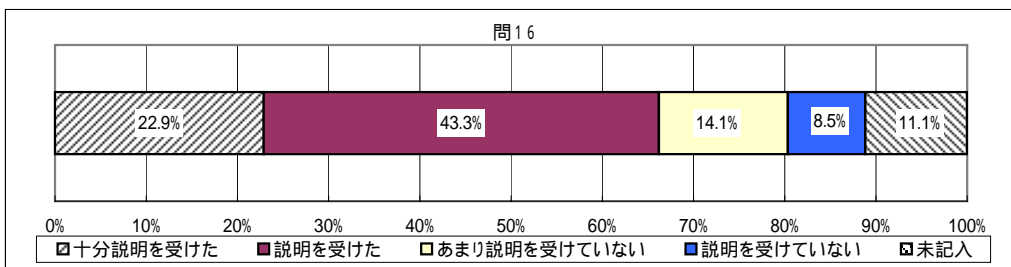
< 訪問介護 >

ユーザー(利用者)評価

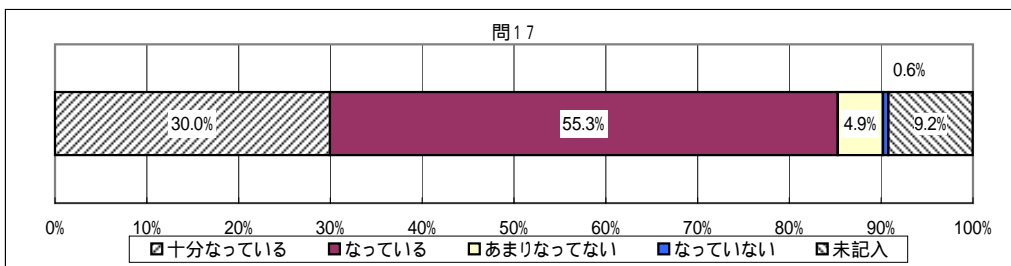
問15 ヘルパーは気軽な相談・話し相手になってくれますか。(2.4点)



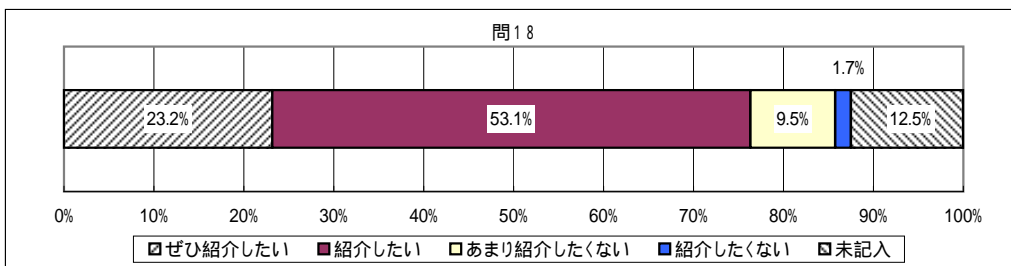
問16 利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについての説明を受けましたか。(1.9点)



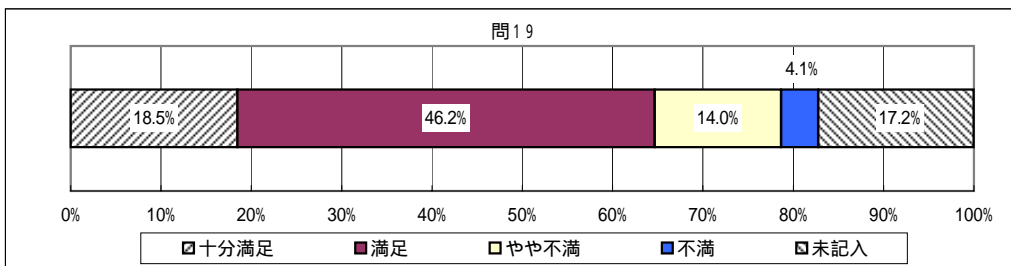
問17 訪問介護サービスを利用して、ご本人の身体状況、精神状況、生活環境などの改善への支援になっていますか。(2.3点)



問18 あなたは現在利用している訪問介護事業所を友人や知人に紹介したいと思いますか。(2.1点)



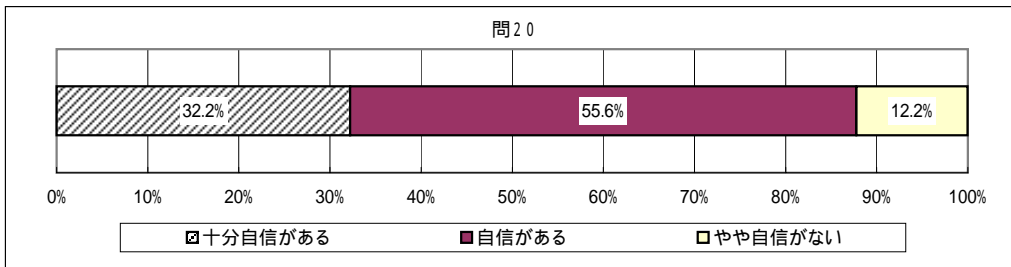
問19 訪問介護事業所のサービス提供責任者は、サービス利用時以外でも定期的に訪問し、利用者や家族の意見を聞いてくれますか。(2.0点)



< 訪問介護 >

事業者自己評価

問20 ケアマネジャーとの連携は十分にとれていますか。(2.2点)



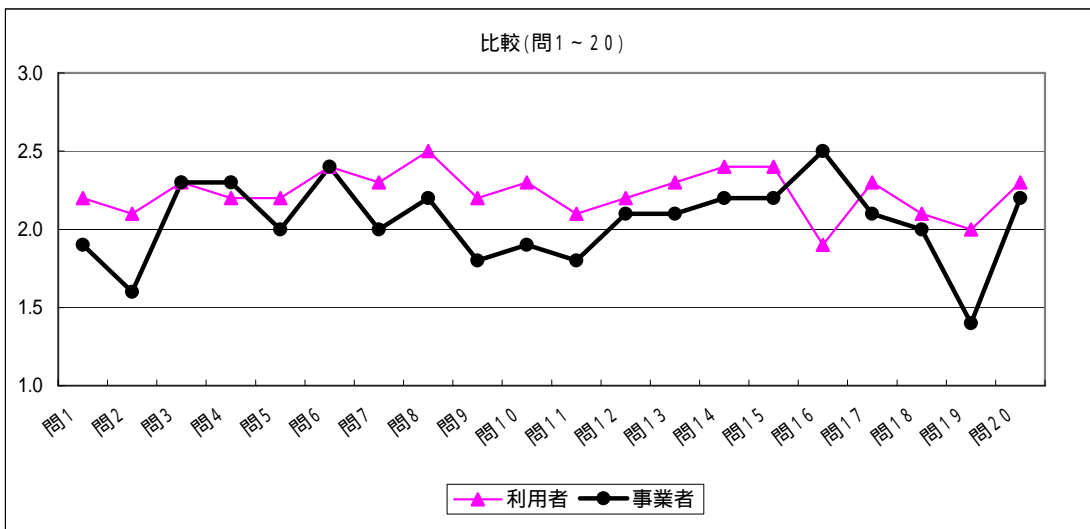
< 訪問介護 >

問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

事業者自己評価

事業者評価	点数
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:40.9点  
(1設問あたり平均点数:2.0点)



< 点数が高い項目 >

問16 利用者や家族に関する個人情報同意なしに他人に話さないことを説明していますか。

問6 ご本人やご家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けたとき、迅速・丁寧に対応していますか。

< 点数が低い項目 >

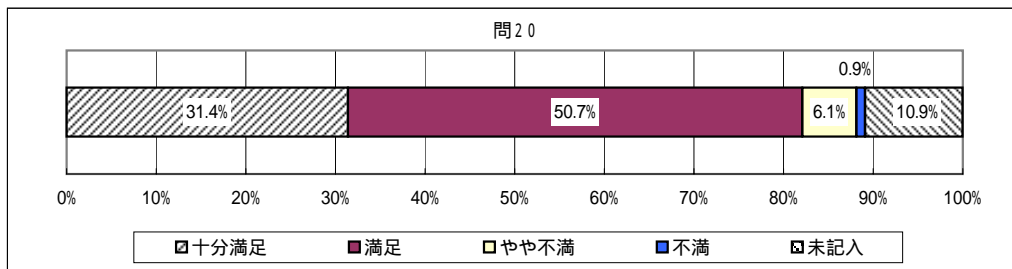
問19 あなたの事業所ではサービス提供時以外でも、定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞いていますか。

問2 契約書や重要事項説明書などの内容は十分に理解していただいていますか。

< 訪問介護 >

ユーザー(利用者)評価

問20 訪問介護事業所とケアマネジャーとの連携は十分にとれていると思いますか。(2.3点)



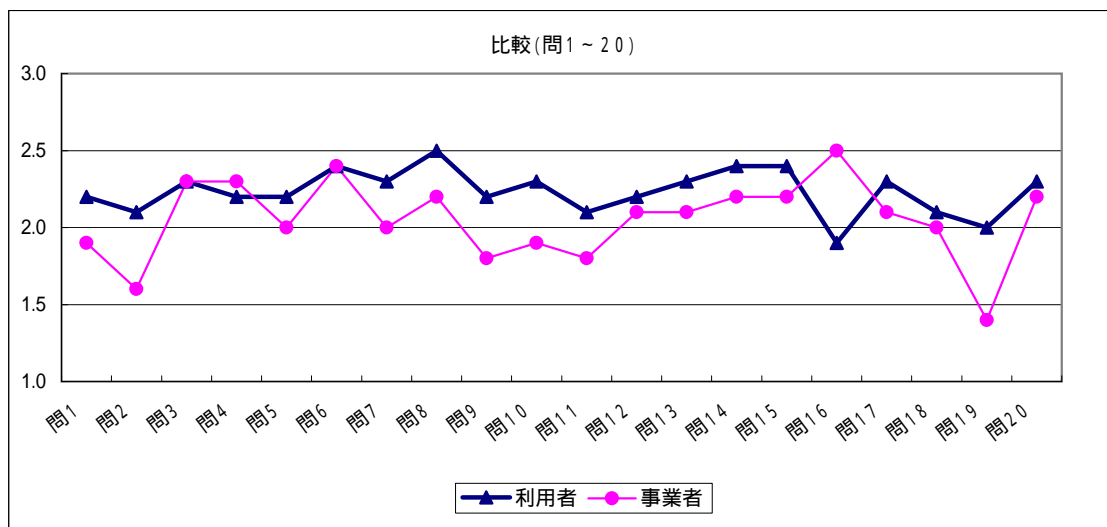
< 訪問介護 >

問1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

ユーザー(利用者)評価

利用者評価	点数
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: 44.7点  
(1設問あたり平均点数: 2.2点)



\* 左頁と同じ(再掲)

< 点数が高い項目 >

問8 ヘルパーの訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た時間)は、約束どおりきちんと守られていますか。

問14 訪問介護計画で決められた時間内に、ヘルパーは依頼したサービスを十分に行ってくれますか

< 点数が低い項目 >

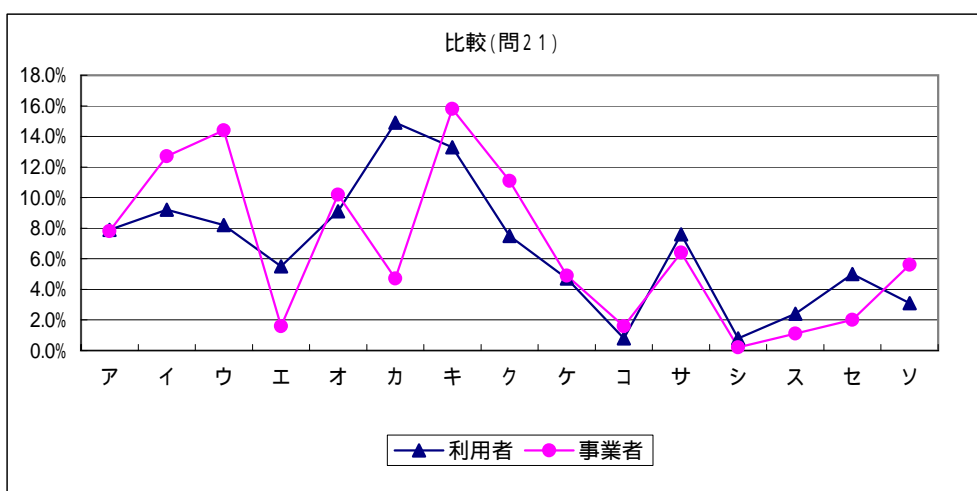
問16 利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについての説明を受けましたか。

問19 訪問介護事業所のサービス提供責任者は、サービス利用時以外でも定期的に訪問し、利用者や家族の意見を聞いてくれますか。

< 訪問介護 >

問21 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。(複数回答)  
 訪問介護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		
6	35	7.8%	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。	688	7.9%	6
	57	12.7%	イ 個人情報絶対に外に漏らさないこと。	800	9.2%	
	65	14.4%	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。	720	8.2%	
12	7	1.6%	エ 利用料金が適正なこと。	477	5.5%	9
	46	10.2%	オ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。	798	9.1%	
10	21	4.7%	カ ヘルパーの人柄がよいこと。	1,301	14.9%	
	71	15.8%	キ ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	1,160	13.3%	
	50	11.1%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャー(介護支援専門員)と十分な連携がとれていること。	660	7.5%	8
9	22	4.9%	ケ サービス内容が充実していること。	414	4.7%	11
12	7	1.6%	コ 口コミで評判が良いと言われていること。	72	0.8%	14
7	29	6.4%	サ ヘルパーの言葉遣い、服装、態度がよく教育されていて気持ち良いこと。	668	7.6%	7
15	1	0.2%	シ 事業所の知名度が高いこと。	69	0.8%	14
14	5	1.1%	ス 早朝・夜間のサービスにも対応してもらえること。	211	2.4%	13
11	9	2.0%	セ 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してもらえること。	437	5.0%	10
8	25	5.6%	ソ サービス利用時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、利用者及び家族の意見を聞いてくれること。	267	3.1%	12
	450	100.0%	合計	8,742	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)

< 訪問介護 >

1	あい愛ライフ あいち介護セ ンター	個人情報の取扱い説明やサービス提供責任者の定期的な訪問といった項目が平均を下回っている様子。責任者の定期訪問については、やや不足気味との自己評価をしているところであり、今後は訪問頻度を増やし、その折にアセスメントのみならず、個人情報の取扱いの説明なども行い、利用者様から信頼される事業所となるよう改善を図る。
2	あい愛ライフ 伊藤訪問介護 サービス	今後の方針として、ご利用者、ご家族の方の要望に応えるサービスを心掛けると共に、ヘルパーの介護保険に対する知識・技術面・利用者とのコミュニケーションのとり方など、まだまだ、勉強する事が多くあります。ヘルパー共々、研修等積極的に実施していきたいと思いをします。
3	あい愛ライフ 東洋訪問介護 サービス	項目毎に評価を受けとめ事前面接の際ご利用者様に納得頂ける説明ができる様努力し、社内教育を充実させ非常勤ヘルパーの協力を得てご利用者様に満足していただけるサービスを提供する為最善の努力を致します。
4	あい愛ライフ なるみ訪問介 護サービス	1. 利用者の方ご家族の方と密に連絡を取り話しやすい環境を作り出すよう努めます。 2. 介護講習を通じ、礼儀作法(言葉使い等)の指導、介護実技、調理方法の実習等、ヘルパーの質の向上に努力します。
5	あい愛ライフ みずほ訪問介 護サービス	(1) ヘルパー活動のマニュアルを作成し、新規採用者の教育を徹底する。 (2) ヘルパーを6ヶ月に一度、再度研修を行う。(フォローアップ) (3) 毎月、定期的に新規採用研修を行う。 (4) フォローアップ研修で「利用者の声」を公表し、研修材料とする。 (5) サービス提供責任者の再教育。
6	あい愛ライフ ゆう訪問介護 サービス	早朝・夜間のサービスに柔軟に対応出来る様な体制の整備を検討していく。 ヘルパーの技術向上に力を入れる様努める。
7	愛厚産業株式 会社ヘルパー ステーション ふおとりえ	アンケートの結果報告をいただいた後、直ちにヘルパー全員を対象に研修会を開催し、利用者様側からの評価重要度をヘルパー各自に理解確認を致しました。利用者様から平均した回答をいただいたのに比べ、事業所として若干の不安を感じている項目に回答差が出ていたように思われます。今まで以上に利用者様の意見希望を取り入れ、ケアマネさんとの連携を深め、ヘルパーへの信頼感安心感をもっていただけるよう研修努力し、質の良い事業所を目差していきます。
8	アイリスケア センターくさ なぎ	ヘルパーに利用者の既往歴等個人情報を守秘義務を徹底する。 利用者の身体状況精神状況、前以って把握出来ている事が当り前の状態にしていく事。 初歩的な訪問時間の厳守を徹底する事。

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

< 訪問介護 >

9	アイリスケアセンター黒川	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご契約の際は、ゆっくりと分かりやすい説明を心がける。守秘義務の説明は徹底したい。</li> <li>・現在、土日のヘルパー対応は不十分と認識している。ヘルパー確保は急務であり、随時ヘルパーを確保するべく努力したい。</li> <li>・利用者に安心してサービスを受け入れていただくよう、ケアマネジャー等専門機関と連携を図る。ヘルパーの月一回のミーティング、事前研修、介護技術研修の内容を見直しレベルの向上に努めたい。</li> </ul>
10	アイリスケアセンター高畑	利用者宅をサービス提供責任者が訪問する事の不足に対して、私自身の評価と受け止め日々の業務に追われ、おろそかにしていた事の反省をすると同時に、ヘルパーにまかせきりのサービスを見直し、ケアに対する思いを利用者より直接うかがう事の大切さを認識しました。訪問回数を増します。契約時の説明に関しても、反省する点が多々あります。理解して頂けるよう努力をして、満足の頂けない事に関しては訪問時に繰り返して説明を行います。ご批判、ご要望については謙虚に受け止めケアにつなげていく様努力します。
11	アイリスケアセンター名古屋東	サービス提供責任者として、利用者宅に定期訪問があまり出来ていなかった現状を省みて今後は、利用者宅の訪問を計画的に実施し利用者様の変化等を迅速に把握して担当ケアマネとの連携に反映させ、必要なサービス内容を取り入れ、安定、安心した生活が送れるよう更に努めてまいります。又、お客様の状態に合わせて適切な介護サービスを行う為にもケース会議やヘルパー教育を今まで以上に実施していきます。
12	アイリスケアセンター野並	毎日仕事に追われて、利用者様の生の声を聞けないのが現状ですが、これからは極力訪問させていただいて、いろいろな御意見を聞かせていただかなくてはと思っています。早朝、夜間のサービスも、ヘルパー不足の為利用者様には、御迷惑をおかけしております。今のところ少しづつ改善させていただいて、ヘルパー1人1人の質の向上を目指して努力しておりますのでよろしくお願い致します。
13	アイリスケアセンター瑞穂	サービス提供責任者としてサービス利用時間以外での定期訪問があまり出来ない事を認識し、今後は毎月の行動計画の中に定期訪問を組み込み、ご利用者様の状況把握に努めてまいります。又、定期訪問での情報を基に、よりご利用者様に満足した在宅生活を営めるサービスの提案、提供を行なっていきます。
14	アイリスケアセンター元八事	守秘義務についての説明に関しては、絶対の自信があったにもかかわらず、ユーザー評価が低かったということは、きちんと伝わっていなかった結果と捉え、今後は、「契約書」、「重要事項説明書」の説明の際は、伝わっているかどうかの確認に、より一層の注意を払いたい。 又、今回の結果をヘルパーに報告し、これまでの自分達の仕事を振り返る機会とし、今後のサービスにどう反映させていくかを皆で話し合いたい。
15	アイリスケアセンター桃山	お客様の意向に添えるように、ヘルパーの意識のアップとお客様の求めるサービスの内容についての教育を強化させる。なお個人情報の大切さ、秘密の大切さの強化を中心の教育に力を入れていく。
16	あかり訪問介護ステーション	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不満や苦情などをじっくりと聞いてあげることが理想ですが時間的理由で出来ない事もありますが今後は検討しながら改善して行きたいと思えます。</li> <li>2. 早朝・夜間のサービスは現在はありませんが将来実現したいと思えます。</li> <li>3. 今後も相手の立場を理解し、相手のために動けるヘルパーを育てて行くつもりです。</li> </ol>

< 訪問介護 >

17	あけぼの訪問介護事業所	<p>・問16について、契約書に記載してあり、契約の際にも説明はしていたが、今後はこの点をさらに十分な説明が必要であると考えている。</p> <p>・事業者と利用者の意識の差が大きかった「ヘルパーの人柄がよいこと」への重要性について、事業者としては、まず仕事の技術面、安心感、信頼性を重視していたが、これからは人柄についても、サービス提供する上で最も重要なことの1つとして、いっそう質の高いサービスが提供できるよう指導したい。</p>
18	アサヒサンク リーン在宅介 護センター千 種	<p>家事援助に対するご意見が少ないが常にご意見を言える環境を整え、さらに日頃から、サービス提供責任者がモニタリングしお客様やご家族がご意見を話しやすい環境を構築します。</p>
19	アサヒサンク リーン在宅介 護センター名 古屋	<p>守秘義務の説明を受けましたかという問いに対して評価が低かった。(この項目は、全体的にも低かった。)それに対して、契約書や重要事項の説明を受けましたかという設問の評価は満足で平均より良かった。これは、説明を受けましたかというより個人情報漏洩に対する不安の現れかもしれない。職員教育のなかで守秘義務の重要性を再確認し徹底していくようにします。日頃から、サービス提供者がモニタリングし、お客様やご家族がご意見を話しやすい環境を構築します。</p>
20	あんしんネッ トワーク	<p>サービス提供責任者全員と、今回のユーザー評価について真剣に受けとめ、結果を各項目毎に検討し、特に評価点数の悪いところについては、定期的に行っているサービス提供責任者会議の中での検討(チェック)と徹底、及び3ヶ月毎のヘルパー(訪問介護員)研修の中で重点的に研修指導することとした。</p>
21	医療法人有仁 会訪問介護ゆ うあい	<p>問題点は、契約書・重要事項説明書の説明不足と、利用者と事業者との温度差が顕著に出た”利用者や家族に関する個人情報を同意なしに他人に話さないことについて説明を受けていない”とする点です。二点共に、初回訪問の時点でサービス提供責任者によって説明されるべきことが十分行なえてなかったということです。今後は、説明の仕方、方法等をよく検討し、わかりやすく行うようにし、納得して頂けるようにしていきたいと考えております。</p>
22	エヌ・エス訪 問介護事業所	<p>最初回訪問に説明を行なっているが理解されるだけの確認が少したりないように思いました。何が必要サービスなのか現場サイドでもう一度考えたいと思います。</p>
23	エム・オー ヒューマン サービス訪問 介護事業所	<p>今回の結果により、利用者との評価の違いを感じ、今後の対応について検討しました。</p> <p>介護計画書を作成し、サービス内容を明確にし、週1回のミーティング、月1回のカンファレンスを行い、情報交換、サービスの評価を行う。そして、定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、利用者の状況、ニーズの把握、担当者の評価を行い、サービスの向上に努める。他職種、家族との連携を計り、信頼関係を築き円滑にサービスが提供できるよう努める。</p>
24	オオツカ介護 サービス	<p>一番点数の低かった問19に関しては、時間を作って定期的に訪問しなくては、訪問しているヘルパーの仕事ぶりを聞いたり意見を聞いたり、普段言えない様なことも聞き出せるよう努力をしたいと思っております。契約書の説明書も簡潔に説明する事、調理に於いては、会社の研修会として調理実習を設ける予定でおります。</p>



< 訪問介護 >

25	オーネスト鳴海指定訪問介護事業所	今後とも、利用者の方々が安心してサービスを受けて頂けるよう、責任者の定期的な訪問や、スタッフへの施設外研修への参加と内部研修の開催を引き続き予定しております。また、個別カンファレンスの徹底とご利用者様の情報の共有化による全てのスタッフの意識統一、ケアのレベルアップに努め、サービスの質の向上に向けて常に研鑽に努めたいと思います。
26	かいごの杜ヘルパーステーション	利用者の方の意見を定期的に聞き（ヘルパーのみでなく、会社として）サービスに反映致します。（管理者が聞き社員へ反映する）ヘルパー研修の充実をします。ミーティングでの教育 研修会の充実すべての研修に利用者様の意見を反映させます。常に現場を細かく分析し、利用者様の状況を把握し、共に充実した介護を実践したいと思います。
27	介護みどり	利用者の意見に耳を傾け、よりよいサービスが提供できるように、努力していきます。
28	株式会社ウィングスタッフ訪問介護事業所御園支部	ユーザー評価を基に、訪問先のヘルパー自身の自己評価を実施します。その上で、各ヘルパーの不得意とするケアの研修会を定期的に行います。
29	株式会社コムスン新城ケアセンター	全体的に点数が低いと思われるので、もっとヘルパーの教育、サービス提供責任者としての自覚を持ちたい。利用者宅を回り、直接利用者の声をきこうと思います。
30	株式会社コムスン千種ケアセンター	お客様は、調理に対して不満を持たれていることがわかりましたので、先月から調理の研修を行っているのですが、これからも継続して行っています。
31	株式会社コムスン中川ケアセンター	質のいいケアをするため、研修を常時行いスキルアップをはかり、質のいい地域密着したケアにしていきたいと思います。又研修には調理実習もとり入れ、お客様第一主義に考えていきたいと思います。サービス利用以外にも定期的に利用者・家族のご意見・苦情を承りたいと思います。
32	株式会社コムスン中村公園ケアセンター	センターでの調理等の研修を実施し利用者の方へ訪問するヘルパー1人1人の技術の向上に努力する。提供責任者が定期的にモニタリングに訪問できるよう努め利用者のニーズをつかめるよう努力する。
33	株式会社ナカ指定訪問介護事業所	ヘルパーと利用者の信頼関係を見直し、個人情報を漏らさない（守秘義務）という事を、原点に戻って再教育していきます。又重要事項説明書に記載してしっかり説明したいと思います。
34	株式会社にしのだと昭和サービスセンター	契約時の説明不足が、ユーザーの評価として低いという結果が出た事に対して、説明不足という事なので、今後改善してゆきたいと考え、利用者様本人ならず、家族の方々との、説明等、密なる話し合いを確実なるものにしてゆきたいと思い、反省を致しました。

< 訪問介護 >

35	株式会社じのさと南サービスセンター	サービス開始前の契約時には、契約内容をわかりやすくまとめたものを基に説明をし、契約書と合わせて利用者様に渡すようにします。ホームヘルパーに関しては、掃除・洗濯に関して、利用者様の目の届く所はもとより、手の届かない所をより丁寧に心がける。 食事に関しては利用者様の味に合わせた食事の提供。 知識・技術に関しては当社の勉強会などで身につけていく。 サービス全体の質は、利用者様に対し定期的にアンケートを行い、結果を基にヘルパーに指導、ニーズに合わせた勉強会を開催していきます。
36	株式会社福祉の里名古屋中営業所	ご利用者様、介護者様よりほぼ満足というお答えをいただき、とても感謝しております。 現状に甘えることなく、ヘルパーの知識・技術の向上、他事業者との連携、サービス利用時以外での定期的訪問など、キメ細かなサービスの提供を心掛け、より一層ご利用者本位の事業所となるべく、さらなる努力と研鑽を重ねてゆきたいと思っております。
37	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	お客様に満足していただいているようで有難く思っています。個々の要望に丁寧に対応していく事が大切であると思いました。これからもお客様の期待に添えるように努力していきたいと思っております。また、その場その場でのお客様の満足も大切ですが、自立支援に関する部分で出来る事は自分でやっていただくという、基本の部分これからもしっかりと意識しながら取り組んでいきたいと思っております。
38	株式会社名東介護センター	サービス提供責任者をご自宅に訪問し、ご利用者様の生活・身体の状態の把握に努め、ヘルパーの指導をし、質の向上をしたい。
39	株式会社ライフサービス	皆様からのご意見を参考にスタッフ一同サービス改善に向けて常に努力してまいります。
40	菊園ケアサービス	この度のアンケートにご協力頂きましたご利用者様に御礼申し上げます。私共はアンケート結果から、ご利用者様、ご家族の方とのコミュニケーションの不足ということを読みとることができました。ご利用者様、ご家族の方が私共に対し、要望、注文、苦情をお申し出やすい環境を構築していきたいと思っております。又、ヘルパー教育にも更に注力し、ご利用者様、ご家族の方が、不快な思いをなさらない様、言葉使い、態度等、社会人としての基本的なマナーの向上、介護技術の向上に努めていきたいと思っております。
41	北医療生協ヘルパーステーション	1. 事例検討、症例検討を重ねて、利用者様個別のサービス要求内容の把握に努めます。 2. ヘルパーの学習、育成により、状況把握とそれにマッチした技術提供能力を高めていきます。 3. 分かり易い契約書作りを検討していきます。
42	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1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16について 守秘義務については厳守しておりますが、ご利用者には充分伝わってなかったようで申し訳ありません。今後はしっかり説明をしていきます。全体として高い評価を頂けたことを、大変有難く思っております。これに慢心することなく、更にご利用者に安心と信頼を持って頂けるように、質の高いサービスを提供していきたいと考えております。

< 訪問介護 >

43	クローバーケアセンター名古屋	契約書等の説明においては、時間を多くとりわかりやすい説明を心がけるようにします。 介護技術・知識ではヘルパーに個人差がある、社内研修の内容を見直し、利用者・家族のニーズに合わせたサービスを提供したいです。
44	ケアサービスゆりかご	ヘルパーに関する希望の対応について。現在、登録ヘルパーの人数が少ないため利用者の希望に応えられない事もありましたが、ヘルパーも増員し、改善されつつあります。急なサービス変更の対応も可能となってきており、より迅速で丁寧な対応を心掛けていきます。
45	ケアポート名古屋	ユーザー評価を基に、訪問先のヘルパー自身の自己評価を実施します。その上で、各ヘルパーの不得意とするケアの研修会を定期的に行います。 契約時の説明・個人情報の保護については、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、ご利用者宅への定期訪問については、ご本人・ご家族のご意見をお聞きできる様、訪問時間等の調整を行うなどの工夫を持った対応をはかることとします。
46	極楽苑訪問介護事業所	サービスの内容のみにこだわっていらっしゃる方はわずかで、ご利用の方と我々提供側との意識の差を感じました。ご利用者の満足を得るべきものが、ヘルパーの自己満足にとどまっていた点があったのではないかと反省しています。具体的には、介護作業のみに集中するあまり、心のふれあいというニーズを満たすことが出来なかったことを痛感しました。ヘルパーの意識や技術が基礎的なものだけにとどまらず、個々のご利用者にあった応用のきくサービスが提供できるようチームの連携、指導に努めます。
47	コスモス	ヤサシサトオモイヤリ、コスモスのココロをスタッフ全員に更に徹底、安全で安心、安楽な介護、移送に注力して参ります。
48	サラダ介護	ヘルパーさんの人柄については、ひきつづき採用時に注意していくと共に、サービス提供責任者等が利用者宅を頻繁に訪問する様にすることで、利用者の要望や苦情をいち早くつかんでいきたいと思う。又、ケア会議を定期的に行ない、各利用者さんに適切なサービスが行なえる様にしていきたいと考えます。
49	サラダ・ケア	利用者本位のサービス提供を心掛け、していたつもりでしたが、サービス事業者・ユーザー評価を見て、あまりの乖離に驚きました。この結果をサービス提供責任者・ヘルパーに公表し、決意を新たに本当の利用者本位のサービス提供に邁進します。
50	指定訪問介護ゆうらぎの森緑事業所	自己評価とユーザー評価の結果に差が生じている項目について、よく議論し、改善していく方向。ユーザーの考え方などが、事業所と異っている部分はあまりなかったが、利用者様が望まれる事項に対し、積極的に対応していくつもりです。
51	社会福祉法人AJU自立の家ヘルパーステーションほかつ軒	1. 契約書や重要事項説明書・プライバシー保護の説明について：今後はサービス提供責任者が利用者宅を訪問し説明いたします。また状態の急変・改善に合わせてサービス内容の確認を行います。 2. 電話連絡について：電話の取次者が必ず責任者に報告するシステムを構築します。 3. ヘルパー教育について：ヘルパー研修会・交流会を半期に一度定期的に行います。そこで理念についてや基本的な介護の知識・技術の再確認を行います。 4. 土日祝日のサービス対応について：至急活動可能なヘルパーの確保に努めます。

< 訪問介護 >

52	ジョインライフ介護サービス中村事業所	個別訪問介護計画書の作成・見直しを徹底し、サービス提供責任者の定期的訪問を実施する。その中で、サービス内容説明をわかりやすく行う。その為にも、早期の人員補充・社員及びヘルパー研修の充実をはかっていき、利用者様に信頼と安心感を持って頂ける事業所となるべく努力をしていく所存です。
53	シルバーサポート小田井	ヘルパー教育等をよりいっそう充実させ、もう一つ上の評価がいただけるように努力していきたいと思えます。評価の低かった重要事項説明書等の理解度については、説明の内容、表記の仕方等を工夫し、理解していただけるように改善していきたいと思えます。
54	総合福祉ツクイ名古屋	サービス内容の説明については事前の契約時にも説明させて頂いておりますが、より詳細に説明をさせて頂きご理解頂ける様にいたします。また、直接サービス提供に関わる個々の項目については、基本的マナーからサービス提供までより一層の指導・研修を重ね、利用者の方にご満足頂けるサービス提供ができる様にまいります。今後とも、利用者の方、ご家族に安心してサービスをご利用頂ける事業所となれる様に職員一同、努力してまいります。
55	総合福祉ツクイ名古屋昭和	個人情報に関しての守秘義務や利用に際しての同意については、契約時にもご説明させて頂いておりますが、より分かりやすくご説明するように致します。ヘルパーの指導・研修についても一層ご満足頂けるように研修を重ね、質の向上に努めてまいります。また、利用されるご本人やご家族のご意見もできる限りサービス提供に反映させて頂いております。
56	総合福祉ツクイ名古屋南	予想していた以上の評価を得られ、満足する反面、項目によっては不満に近い声もあり、今回の結果を真剣に受け止めさせていただきます。ミーティング等で全スタッフに結果を伝えると共に、今後の反省材料にも役立てたいと考えております。サービス業である限り、当然の事ながら、適正かつ満足のいただけるサービス提供は基本でございますので、今後も顧客重視のきめ細かいサービスを行なえるよう、スタッフ一丸となって努力していきます。これからもお気づきの点ございましたら、何なりとお申しつけ下さい。
57	そよ風指定訪問介護事業所	ヘルパーの人柄や対応に安心感、信頼感が持てる事が、ご利用者様にとって一番大切な事なので、研修会等ヘルパー教育をしていきたいと思えます。ご利用者様のご希望・ご要望に柔軟に対応していきたいと思えます。守秘義務を守ります。
58	たんぼぼヘルパーステーション	今回の評価結果に対し、当事業所として訪問ヘルパーへの教育、指導の不十分さが明確になったと考える。また、利用者様の心の声に耳を傾ける努力も必要であると認識した。今後は、訪問サービスのあり方という原点に立ち戻り、利用者様やご家族のニーズを深く理解し、訪問ヘルパーの教育、指導に反映させていける体制をサービス提供責任者を中心に整えていきたいと思う。
59	チェリッシュケアセンター	1. 契約時の説明をていねいに行ない納得されたか確認をする。 2. 訪問介護計画を作成し説明する。 3. サービス提供責任者が定期的に訪問し、苦情などを早めにキャッチし対策をたてる。
60	てとてと	お客様の状態の変化など問題がおきたときにすぐにミーティングを開き、問題となっていることを改善しています。経験年数があるなしにかかわらず、ヘルパーが皆同じように対応できるよう、より質の高いものを目指しています。

< 訪問介護 >

61	東海ケアサービス指定訪問介護事業所	評価の低かった、時間外にも対応してもらえるとという項目について、現状の高齢化が進む中、とても必要なニーズと考え、時間外にも対応できるように、ヘルパーの体制を整えていけるよう検討していきたいと思います。
62	東芝テクノ訪問介護事業所 ウイズユー名古屋北	・サービス提供責任者がご利用者様へ訪問し重要事項の説明、及び契約をさせていただく際に従来にも増してゆっくり、きちっと説明し、ご理解していただきますよう徹底してまいります。 ・又、サービス提供責任者に於いては、ご利用者様への定期的な訪問を、より充実できるよう図ってまいります。
63	特定非営利活動法人介護サービスさくら	ヘルパーさんに恵まれ、利用者さんから感謝されてとても有り難く思っています。利用者さんの信頼・信用をなくさないよう、これからも努力していかなくては、と思います。訪問介護サービスを利用する際の、契約書や重要事項説明書などについての説明、及び個人情報同意なしに他人に話さないことの説明など、もう少し時間をかけて、分かりやすく説明していきたいと思う。
64	特定非営利活動法人すけっとファミリー	今回の調査により利用者の皆さまがヘルパーに対し技術的なことはもちろん、心の面を切に望んでおられることを再認識しました。心については、人間性にもつながる難しい問題であり、研修により根底から人間性を変革することは不可能であると考えます。方策としては、面接時での確かな見きわめと、採用期間を設け、しっかりとヘルパーの質を確かめたいと考えます。もちろん技術面での研修等力を入れ、心と技術の両輪で質の向上をめざし利用者本位のサービスを提供できるよう改善してゆきます。
65	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所	・利用者や家族に関する個人情報の活用については、ユーザー評価の結果と自己評価の結果に意識の差がみえるため、今後は重要事項全般を含め利用者への説明を徹底していきたい。 ・サービス提供責任者が利用者宅の訪問について定期的実施できていないため、今後は体制を整備し訪問活動の充実に努めたい。
66	ハートサービス近藤	問1～問20に全体的に良い評価をしていただき、さらに良いサービスに努力していこうと思った。問20で、個人情報を漏らさないことの徹底を行わなければならないことを痛感した。
67	ハローケアサービス	今回、一番の課題であるのは契約書・重要事項の説明についてわかりにくいというご指摘に対してです。当社では今後は・・・。 契約を行う前に事前に介護保険に関する説明を極力わかりやすく理解してもらう時間をつくり、利用者一人一人に理解して頂く。 介護保険の疑問や質問に対して常に対応できる相談窓口を設け、常時対応できるようにする。
68	陽だまりの家訪問介護事業所	利用者様の御希望にできる限り応えられるようにヘルパーの教育・指導をしっかりと行い、適正なサービスを提供できるような態勢を整え、お客様との信頼の維持・向上に勤めていきたいと思っております。
69	ブラザーヘルパーステーションあつた	サービス提供責任者の業務内容を明確にして、 ご利用者様宅へ定期的に訪問してモニタリングを行ない、直接ご利用者様の意見を聞くこと。 その内容をもって、ケアマネジャーや担当ヘルパーを交えて、より良いサービスにするための今後の対応を協議し実施すること。 を重点的に行います。ご利用者様やご家族との連絡を密にすることにより、風通しの良い関係でありたいと考えております。

< 訪問介護 >

70	ベネッセ介護センター名古屋	評価の低い項目について、スタッフ向け研修会などを通じてレベルアップをはかっていきたいと思います。サービス時だけでなくご利用者の声をお聞きする機会を多くし、ご要望にそったサービスが提供できるように努力していききたいと思います。
71	ヘルパーサービス金澤 訪問介護事業所	個人情報を外に漏らさないことは、当然のこととして最重要度5点に上げなかったがユーザー意識に沿うよう厳しく指導して行きたい。
72	ヘルパーステーションいちい	5番・19番 当事業所には、サービス提供責任者2名、管理者1名がいます。2～3ヶ月に一回は利用者宅を訪問し、訪問介護計画やサービス内容の説明を行い、利用者や家族の意見、要望等を聞き、以降の介護サービスの提供に反映させていきます。16番 契約時に、サービス提供責任者と担当ヘルパーが訪問し、訪問介護契約書、重要事項説明書の内容を十分に説明を行う。訪問介護契約書の13条に秘密保持の項目もあります。各項目に対し、利用者の理解を求め了解を得ることと致します。
73	ヘルパーステーションかわな	利用者からの希望（注文）に対して急な曜日、時間の変更等に対して可能な限り柔軟に対応していきたい。又素早く、丁寧にケアマネジャーとの連携を十分にとるように心がける。ヘルパーの訪問時間については、約束通り、ケアプランにそって訪問する。ヘルパー業務内容は利用者の希望を聞きながら行っていました。もっともっと希望に近ずき、コミュニケーション作りを大切にしていきたいと思います。
74	ヘルパーステーションさくら	自己評価とユーザー評価間で顕著に差がみられた問16の内容に関して改善を行いたい。当事業所の利用申込書において秘密保持の項目で提供中、提供契約終了後も第三者に秘密・個人情報等をもらすことはないとうたってあり説明も文面通りに行っているが、問16のように利用者や家族の同意なしにの部分不足している。今後、利用申込書において前記の部分を追加し、契約時にきちんと説明する様対処するとともに、全スタッフに秘密保持について再指導を徹底する。
75	ヘルパーステーションはるす	今回、実際に御利用者の方々の方が不安を感じている点や不満に思っている内容が明らかになったことは、私共にとって何よりだったと思います。特に守秘義務に関しては再度、皆様に説明をさせて頂き、訪問しているヘルパーなどからプライバシーが外部にもれる事がない事を御理解頂きたいと思っています。この評価結果を無駄にすることなく全てのサービス向上を目指し、今後も皆様の生活の中で少しでも役に立っていける様努力していきますので宜しくお願い致します。
76	ヘルパーステーション名東	今回で2回目の参加をさせて頂きましたが、前回と比べ評価は良い方向の結果が多い様に感じます。これは前回の反省をふまえ少し改善方向はあったのかとも思われますが、これをはげみにさらに身をひきしめる必要はあると感じています。また、問21のサービスを提供する上で重要と思われる部分が、自社とユーザーとに大きく違いがあり、ユーザーからはより高いサービスの充実、事業所の知名度、時間外での対応を希望されていました。検討をしていく必要は充分あると痛感しました。
77	訪問介護かえで	今後も人柄のよいヘルパーばかりの事業所でいられるように努め、その上で利用者さんの個々のニーズに応えられるような環境を調べていききたいと思います。

< 訪問介護 >

78	訪問介護サービスセンターエル	<p>サービス提供責任者の定期サービスを減らし、ご利用者宅を訪問できるように改善しています。</p> <p>現有ヘルパーでは年齢等の片寄りがあり、選択の余地があまりありませんが、できる限り変更のご要望があれば変えていきます。</p> <p>ご利用者の個人情報の説明は、重要事項説明書の最終欄に設け、強調したいと考えています。</p> <p>ケアマネジャーとの連携ですが、ケアマネの役割について分からないとの回答を頂いております。まずはケアマネの役割について1人1人の利用者に説明していこうと考えています。</p>
79	訪問介護事業所高坂苑	<p>今回の評価結果から、利用者に関する情報の秘密保持についての説明が不十分であったことがわかります。秘密保持は利用者の人権に関わる重要な事項であり、利用者の十分な理解を得たうえでサービスを提供しなければなりません。今後はすべての事項について丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、利用者の理解度も確めながら根気よく説明を行う必要があると考えています。また、ヘルパーに対しても守秘を徹底し、利用者が不利益を被ることのないよう細心の注意を払うことでサービス改善に向います。</p>
80	訪問介護ステーションほなみ	<p>ご利用者様やご家族に関する個人情報の「秘密保持」につきましては、重要事項説明書にその項目を追加して、契約時に「ご利用者様やご家族の同意なしに他人に話さない」などの内容を確実にご説明いたします。</p>
81	訪問介護センター共愛	<p>定期的に利用者宅を訪問し、本人、家族の方の意見等を聞かせて頂けるよう心がけておりましたが、中には意見を聞けなかった利用者の方もみえ反省しております。今後は、全員の方の意見を聞かさせて頂き、より満足のいくサービスを提供できるよう努力してまいります。</p>
82	訪問介護太助	<p>ヘルパー教育や講習会等へ参加させ知識の修得とサービス向上に努める。</p>
83	みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだまり	<p>サービス提供責任者は、利用者様のご要望を把握し、より充実したサービスを提供できるよう定期的に訪問し、利用者様やご家族の意見を直接うかがえるよう努めていきます。また、質の高い心こもったサービスを提供できるように、今後もヘルパー教育を体系的に進めていくよう検討いたします。</p>
84	めいきん生協在宅福祉センター	<p>「個人情報」や「苦情」については、いずれも介護サービスを利用するにあたって重要な点です。4月よりサービス契約書や重要事項説明書も、介護報酬改訂との関係で新しいものになります。個人情報の取り扱いの記述については、具体的でわかりやすいものにしていきます。また、苦情の申し出については、サービスに対する評価として謙虚に受け止め、素早く、しかも丁寧に対応できるように窓口担当者やスタッフの日常的な教育を含め改善をはかります。</p>
85	やさしい手名古屋北訪問介護事業所	<p>1. 利用者や家族のプライバシーについては、事業所としてより一層の配慮と守秘義務の徹底に努める。</p> <p>2. ヘルパーの介護の知識・技術の向上に向けて定期的に研修を行う。</p>
86	有限会社もみじ	<p>ユーザーの要望は、当事業所のみならず全体としても「ヘルパーの人柄がよいこと」が第1位であり、パーセンテージも高い。人柄とは、たんに知識や技術がすぐれているということ以前に、一人の人間としてのやさしさやあたたかさといった数値に出にくい評価と思われる。人への思いやりは一朝一夕に身につくものではないので、方針策としては出しにくい。ヘルパーとは、たとえ少ない時間でも話し合う機会を多く持ち、ユーザーへの基本的な対応の姿勢や気持といったことを伝えていきたいと思っております。</p>

< 訪問介護 >

87	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	<p>今回の評価結果では食事、掃除等一部の項目について、やや厳しい評価を頂いたが、今後改善とする課題の1つとして努力していきたい。</p> <p>ヘルパー研修は定期的に行なっているが、実技実習や事例検討なども、どんどん取り入れるよう研修内容を検討していくのが課題の1つである。モニタリングは翌月の予定表を持参し、定期的に行なわれている。介護計画の作成と説明は充分に行なえていないのが現状であり、序々にこなしていけるよう努力していきたいと思う。</p>
88	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	<p>契約時の説明は、利用者と家族にポイントをもって説明することが重要と痛感しています。訪問介護のサービス内容・単価・サービスの運営方法について解り易く説明していきます。サービスの開始からサービスを安定させる迄は、利用者のアセスメントを充分に行い家族と内容のすり合せをしながら運営する。サービスの適正な運用で、利用者と家族のADLの向上と生活の向上に目標を定め、専門職としての役割を果たしていく。介護支援専門員との連携を密にとり、チームアプローチにとりくみます。</p>



利用者の意見・感想  
(ユーザー評価等、自由記載欄より抜粋)

< 訪問介護 >

1	私の場合要支援で週一回ですが、土・日・年末年始・祭日が事業所の休日の為事業所に合わせてお願いしている。今後不便を感じる時があると思うそのことが気になっている。
2	土、日、祝日、正月にも休みなく夜間サービスを続けて頂けて感謝しています。
3	日頃よりよくして頂き感謝しております。介護保険制度もしっかり制度が固まったともいえず、発展途上にあると思います。皆様にはご苦労もおありと思いますが、頼りにしているもの一人として陰ながら応援しています。介護をする人、される人共に快適に生活出来るような方向に行くことを願っています。
4	長い期間同一のヘルパーにつくと、良い面と悪い面（たとえばだんだんと家の中の様子が分かる事はいいのですが、深入りしすぎる時がしばしば出て来る事）があります。ヘルパーさんとのかわり方が家族としてはだんだん疲れてくる時があります。かねあいがむづかしいです。
5	とても知識があり人柄のよいヘルパーさんにお世話になることが出来て幸せです。
6	何時もお世話になっており誠に感謝しております。今きて頂いております方もよい方によるこんです。今お願いしておりますのは、部屋の掃除と、お風呂の掃除です。買い物は時々して貰っております。トイレは始めにいわなかったので一度もして貰っておりませんが、時々はお願いしたいと思っておりますが、今から中々いうのはつらくて一度もいっていませんが、気がついて頂けたらと思っております、次に食事の事です、1日1回でよいんです。夕食だけでも届けて頂く処はありませんか？お願い出来ると有難いのですが・・・。
7	ヘルパーの中には認識不足と体力的にもどうかと思われる人が見受けられるが、定期的に教育と簡単な体力測定など必要かと思いませんか？
8	どのヘルパーさんも精一杯努力しておられることはよく分かります。利用者はヘルパーさんよりも年上の方が多いいと思います。ヘルパーさんは友達に対するような話し方が親しみがわいていいと言います。またそのように教育を受けたと、傍で聞いていると非常に不快に感じます。私は間違っていないと思います。年上の人には年長者に対する言葉遣いでなければ失礼だと思います。私はそのように接してきました。
9	ヘルパーさんが自分の身内の一員と感じている。
10	介護者にも温かい言葉を掛けていただき、本人には本当にすてきにかかわっていただける。本人がわがままを言ったりしても、だめなのはだめとしっかりかかわってもらえる事。私たちが安心して、出かけたり出来るのがうれしいです。
11	家事等のサービスの他仕事の余った時間を対話等により心のケアをやって頂いて満足して居ります。感謝します。
12	この調査書は我家に適しておりません。我家の場合ほとんど留守の時に利用していますので、ヘルパーさんを信用するのみです。顔を見ていませんが、信じております。母の場合痴呆で何を聞いてもわかりません。話してくれたとしても自分の思っていることだけ話して、その真実性はあまり納得できない状況です。

< 訪問介護 >

13	介護サービスを利用させていただき、病状がとても安定しています。無理をしなくても良くなったからです。とても助かっております。これからも、こうした福祉が良くなる事を市・県・国の行政に期待致します。
14	ヘルパーは時間だけ気にして1分でも早く帰ろうとする。時間がくると仕事をほったらかしにして帰るヘルパーもいる。
15	利用者の家族が働いていて、日中不在の上でヘルパーに依頼しているのですが、あくまで利用者本人の介護支援であって家庭の事、家の状態（掃除がゆきとどいていない、洗たくものがたまっているなど）迄介入、口出しはして欲しくないと思います。私共の家は女手がなくかなり不衛生で目にあまるらしく、ヘルパーさん自身も不満があるようで、間に入ってどうしたら良いものかと思うことがあります。何度か口出し無用とお願いしているのですが。
16	人間色々性格が有って、ヘルパーさんも色々です。お婆さんが気にいったヘルパーさんや、あまり気にいらぬヘルパーさんと色々ぐちを言いますが、それも気分が変わってよい事だと思っています。
17	今のケアマネジャーとの連携が十分とれていなく不安は多少有。
18	個人的な悩み事など話し相手になっていただき、ストレス解消に役立ってたすかっております。仕事が終了するとたまにはお茶でも一緒にのんで雑談でもできるといいのですが、時間までキッチリと用事をして下さり、申し訳ないような気持ちになります。
19	他の業者さんで、介護方法が乱雑なヘルパーさんがあり、母が嫌がっていましたが、今のヘルパーさんは担当4人とも礼儀正しく、優しく、母には孫や娘、私には友人のような存在です。事務的な対応も大変良く、是非他にも紹介したい業者さんです。
20	外出（病院・散歩）等で介護が必要と思われる方には積極的にこういう制度があることを知らせてあげます。我が家の母ですが、とても感謝し喜んでおります。皆さん本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
21	常々大変お世話になって居り大変感謝して居ります。問21の項目については総て重要な事と思いません。
22	本人がヘルパーさんになれた頃に交代されるので、本当は同じ人にずっとして頂きたいのですが、制度上無理なことでしょうネ。
23	掃除などは十分ですが、介護の仕方をもう少し考えてほしい。今の所動けない体ではないので少しでも、体調を維持、向上できるような介護をお願いしたい。庭の散歩、運動（室内での手、足を動かす）作品作り（今は少しやっています）等。よろしくお願い申し上げます。
24	まだは始めたばかりですが、お二人とも言葉使いもよく、介護している私の話をよく聞いて下さり、よいアドバイスをさせていただいております。本当に助かります。一日の暮頃になると、足腰が痛くともつかれますがお手伝いして下さる日は、とてもありがたいです。ありがとうございます。

< 訪問介護 >

25	現在利用の事業所にはほぼ満足していて本人達もヘルパーさん達をととても信頼して、心待ちしています。人間の事ですから、生理的好き嫌いはあるようですが、改善にも心良く答えてもらっています。いい所に当たって本当に良かったと思っています。皆様のご苦勞には頭が下がる思いです。毎日朝晩と立ち寄る日々ですが、笑い声の絶えない我家・・・。
26	高齢者のヘルパーさんは細かい点に良く気がつく。中年のヘルパーさんは経験豊富で信頼度が極めて高く相談し易い。若いヘルパーさんは元気があり、経験不足を明るさで対応しています。お陰で家の中が明るくなりました。(結論)人柄が良く信頼感のあるのが一番と思います。
27	ヘルパーさんの問題は、単に事業所が〇〇だからということではなく、ヘルパー自身の人柄とか、介護知識・技術の個人的能力の問題であると感じます。また、被介護者、その家族とヘルパーの相性が悪いということもあります。どれだけ良い人材であっても相性が悪いと悪いヘルパーと受けとめてしまうものです。
28	母と別居しています。母の介護をヘルパーさんに毎日していただき、私は心にゆとりができています。自分のしたいこともヘルパーさんのおかげでできます。本当にありがとうございます。これからも、ヘルパーさんなしでは母の生活はありえません。よろしく願います。
29	例えば、天気がよいのに“窓から外を見ているいろいろお話をしました”というのが2日続きましたので、“天気のいい日は散歩に連れて行って下さい”と連絡ノートで意見交換が出来、特に所長に苦情を言わなくてもこちらのたのみを聞いてもらえてありがたかったという事がありました。ノートにありのままその日の事が書かれているという信頼が出来、とてもよい事と思っています。
30	サービスのどこまで利用が受けられるかが、明確でない。利用時間とわず、サービス提供責任者が時々は利用状況調査するべきではないかと思えます。
31	現在のヘルパーさんには満足しているが、あまり長期間続くとマンネリ化することも考えられるので、年ごとあるいは半年ごと位にヘルパーさんを交代するのがよい。理由は、同じサービスでも、個人の性格体験等により、目のつけ所や、力の入れ所が違ったり、所要時間や量が違うこともあるので、たまには違う人に変ってもらうほうが新鮮味があり、満足感が増すかも知れないから。
32	暖かい言葉遣いで接して下さい、テキパキとお掃除をして、お話し相手にもなって下さい、本当にこんなにお世話になるとは想像もしていませんでした。力づけて下さり自分なりに努力していきたいと願っていますが、今後よろしく願います。
33	現在私は一人暮らしをしております。一人で暮らしておりますと、孤独や不安を強く感じます。訪問介護の利用者となりまして、ヘルパーに期待することは、技術的な評価は別として、こちらが安心感や信頼感をもてる人柄であってほしいということです。ヘルパーに来てもらうことで、気持ちも少し柔らいできていると思います。これからも、暮らしの中で、ヘルパーに対応してもらいながら、毎日安心して過ごさせてもらうことを祈っております。
34	お世話になって3ヶ月余直感的な 印です。とても良い方に来て頂いて幸せです。娘が1人増えたような気持ちです。訪問日を心待ちにしています。感情に溺れずビジネスである事を念頭に長くお世話になりたいと思っています。よろしく願います。
35	ヘルパーの病気の知識の充実をはかってほしい。ヘルパー講座に取り入れて。体温が平熱より2度低くても平気で入浴させる非常識さ。心筋梗塞の心配があるはず。熱が高ければ、カゼだから入浴しないのは普通ですが、低い時の事のことと考えてほしい。たまたま当日連絡電話しても何も言わずです。自宅に帰り、メモを見てびっくり。命です。考えてほしい。

< 訪問介護 >

36	現在の訪問介護事務所は原則として土日祝日は休み。特定のヘルパーに頼み極力来てもらっているが充分とはいえず、年末/年始は3日の空白ができた。患者に休みはない。事業所の規模・人員に問題があると思う。介護度によっては、もっと木目細かなサービスが出来る業者への変更を考えている。今のヘルパーは家庭の主婦、プロ意識は薄い。自分の家庭第一、次にアルバイトとしての、ヘルパーの認識。
37	他人の世話をするのは大変なことだと思います。完全なんて無理。
38	きちんと名前でご呼んでくださるのがよい。短時間のうちに手際よく家事をされる。安心して母をまかせることが出来る。
39	介護サービスを受けてみて思うことは、十人十色で、なかなか本人と合う人を見つけるのはむずかしいです。人がどんどんかわると、本人との信頼感が出来にくいと思っています。
40	当方の身体の状況や家族環境を話し合った結果適切に対応してくれて適任者を派遣してくれた事業所を選べたことに非常に満足しているし、信頼している。今後もこの事業所と現在のヘルパーさんに依頼して行きたい。
41	ヘルパーさんがそれぞれの思いでやって下さる事ですので自分の思い通りにしようと思うのが間違っていますものね。今来て頂いている方よくなさって下さって居りますので感謝致して居ります。これからもよろしく願い申し上げます。
42	ヘルパーさんにも一人一人性格が違うので、サービスがきちんとして戴ける人、ルーズな人それぞれですがやさしさが受ける本人には一番のサービスと思います。
43	介護の利用計画と言われますが、受給者の状態が一定とは言い切れないので、計画と言われても其の通りには実行出来ないと思いますが？
44	骨折で自分の身体が思う様に動かない時初めてこの制度を利用させて頂き大変助かりました。又、ヘルパーさんも優しく、こちらの要望にこたえて下さり大変心強く感じました。いつも心から有難うございますと申し上げております。
45	介護サービスを受けて2年になりますが、ヘルパーさんの行届いた対応に感謝しています。ケアマネジャーさんの対応不満足ではないが連携プレーよろしく。
46	よく気がつく親切で積極的な方です。この年になれば全ての虚飾を捨て老いてゆくだけです。ついつい甘えてしまって何でもさらけ出して話しをきいて頂いている状態です。限られた短時間、大変ありがたく存じております。
47	部屋に入ると尿を漏らした臭いやらで大変なお仕事だと思います。特に母は部屋の整理を全くしないので御苦勞様と思います。
48	私の人生のあゆんだ事、見た事、聞いた事、時代は変わりゆくが人の心や気持は変わらないと思う。やっぱり親切にして戴けば嬉しいですネ。問題はハート。

< 訪問介護 >

49	<p>土・日・祝日をお願いできると思っていたのですが、対応できるヘルパーさんがいないということで、頼めていません。土・日は家族と過ごし、休けいしたいところですが、ヘルパーさん方も、いっしょなのでしょうね……。今は要介護1なので家事援助という型ですが、これから先、介護度が進んでいったら考えると、サービス提供者を代えなければいけないのでしょうか。ケアマネジャーさんや、ヘルパーさんとも気軽にお話ができるようになるまでに、結構時間がかかるものです。それを考えると、今の事業所で、何とかなんとよいと思っています。娘</p>
50	<p>365日介護することはとても大変です。でもお陰様でヘルパーの方に助けられ日々過ごしています。こうした皆様に心より感謝しています。有難うございます。</p>
51	<p>とてもお世話になっているので感謝しています。土・日・祝は希望する方が無理だとは思いますが、もし許されるなら、そのうちの1日の2時間だけでも手伝って頂けたらうれしいと思います。体が動かなくなって、その上痴呆がでてきた家人とは会話もできません。人間らしい会話ができるヘルパーさんとのさりげない日常会話が精神的に救われているのが、私にはよく分かります。土・日・祝と続くことが生じてきます。こんな時せめて電話でも対応して頂けたら、ほんとうに救われると思います。1分が2分でもいいと思うのです。ぼつぼつでも家の中ならなれた場所なので、簡単な洗濯、家事は致しますが、老人にとって、なんでもない日常生活でも重荷に感じられます。これからも何かと御世話になりますが、どうぞよろしくおねがい致します。いいたい放題のこと何卒お許し下さいませ。</p>
52	<p>おおむね満足ですが都合でヘルパーさんが変更する時に利用者のクセとか状態等の引継ぎをして欲しい。(変る度に説明しなければならない)</p>
53	<p>ヘルパー・ケアマネジャーなどの仕事は専門職としての知識・技術がある水準までほしいことはもち論ですが、それ以上に人柄というか人的資質がもろに表れる仕事なので、そういう意味のレベルのある人になってもらいたいと思います。アンケートの質問も個人差が大きく答えるのに困る程でした。</p>
54	<p>先日、何の連絡もなくサービスに入って頂けませんでした。会社に連絡の電話をかけても、日曜日の為か、誰も電話に出られません。大変困りましたので、隣人の方にお買物等をお願いしました。二度とこういう事のない様気をつけて頂き、日曜日でも業務の方が電話に出られる様にして頂きたいと思います。又、ヘルパーの方も、よく変られて、いろいろな方がみえますが、できるだけ同じヘルパーの方に入って頂きたいと思います。</p>