

居宅介護支援

< 居宅介護支援 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	98	42.1%
	ケアマネジャー	105	45.1%
	その他	30	12.9%
	未記入	0	0.0%
	合計	233	100.0%

参加率】	実利用者数	26,600	25.1%
	参加利用者数	6,683	

【区】	千種	17	7.3%
	東	7	3.0%
	北	14	6.0%
	西	13	5.6%
	中村	18	7.7%
	中	17	7.3%
	昭和	12	5.2%
	瑞穂	15	6.4%
	熱田	7	3.0%
	中川	23	9.9%
	港	11	4.7%
	南	18	7.7%
	守山	10	4.3%
	緑	21	9.0%
	名東	16	6.9%
	天白	14	6.0%
	合計	233	100.0%

【ユーザー(利用者)属性】

【性別】	男性	1,692	30.5%
	女性	3,639	65.5%
	未記入	217	3.9%
	無効	7	0.1%
	合計	5,555	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	273	4.9%
	65歳～74歳	989	17.8%
	75歳～79歳	1,127	20.3%
	80歳～84歳	1,305	23.5%
	85歳～94歳	1,631	29.4%
	95歳以上	168	3.0%
	未記入	55	1.0%
	無効	7	0.1%
	合計	5,555	100.0%

【区】	千種	494	8.9%
	東	181	3.3%
	北	368	6.6%
	西	282	5.1%
	中村	428	7.7%
	中	251	4.5%
	昭和	348	6.3%
	瑞穂	372	6.7%
	熱田	163	2.9%
	中川	474	8.5%
	港	283	5.1%
	南	411	7.4%
	守山	216	3.9%
	緑	451	8.1%
	名東	363	6.5%
	天白	341	6.1%
	その他	101	1.8%
未記入	27	0.5%	
無効	1	0.0%	
合計	5,555	100.0%	

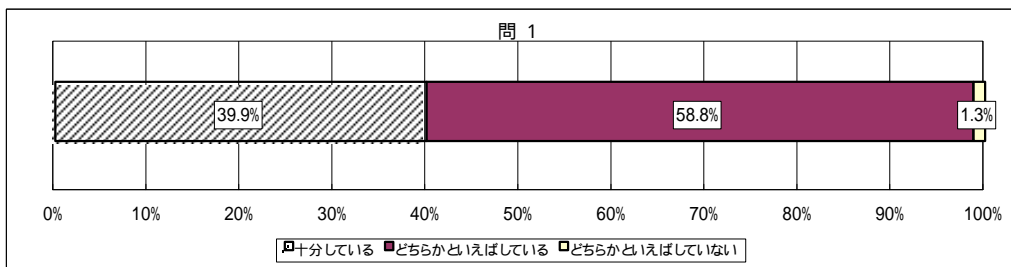
【要介護度】	要支援	674	12.1%
	要介護1	2,173	39.1%
	要介護2	1,058	19.0%
	要介護3	692	12.5%
	要介護4	485	8.7%
	要介護5	376	6.8%
	未記入	84	1.5%
	無効	13	0.2%
	合計	5,555	100.0%

【記入者】	本人	2,127	38.3%
	同居家族	2,714	48.9%
	別居家族	506	9.1%
	その他	102	1.8%
	未記入	56	1.0%
	無効	50	0.9%
	合計	5,555	100.0%

< 居宅介護支援 >

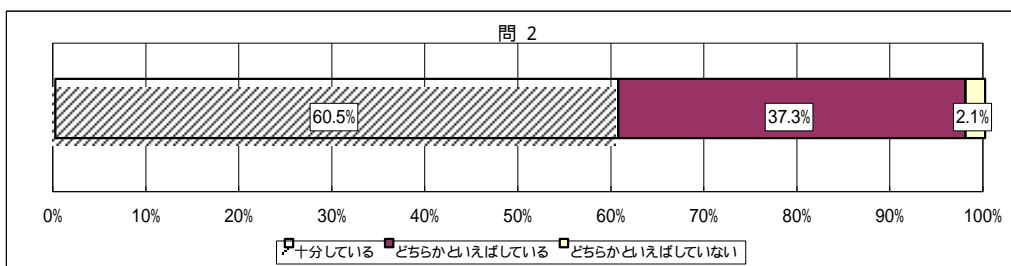
【事業者自己評価】

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 4 点)



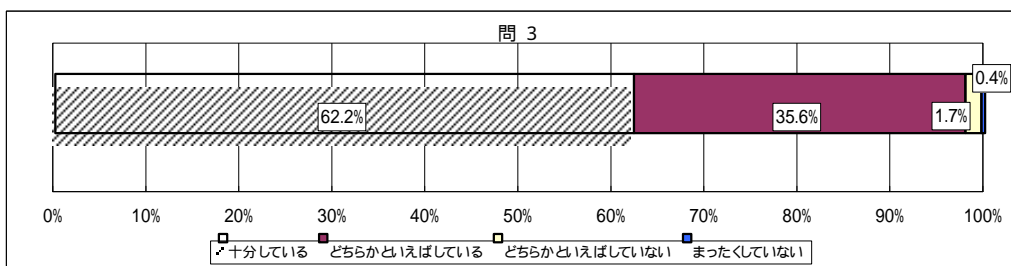
有効回答数
233

問2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることを説明していますか。
(2 . 6 点)



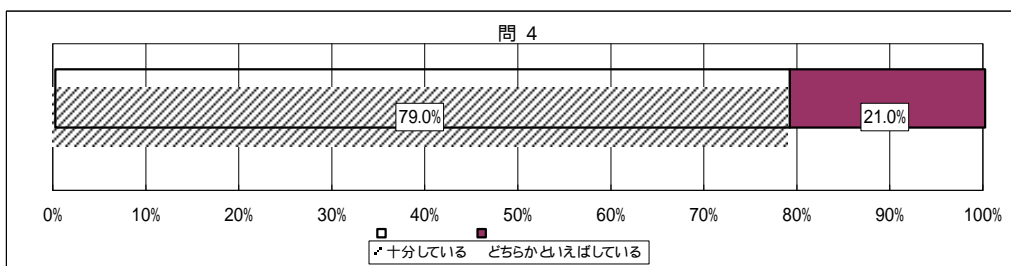
有効回答数
233

問3 苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明していますか。(2 . 6 点)



有効回答数
233

問4 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 8 点)



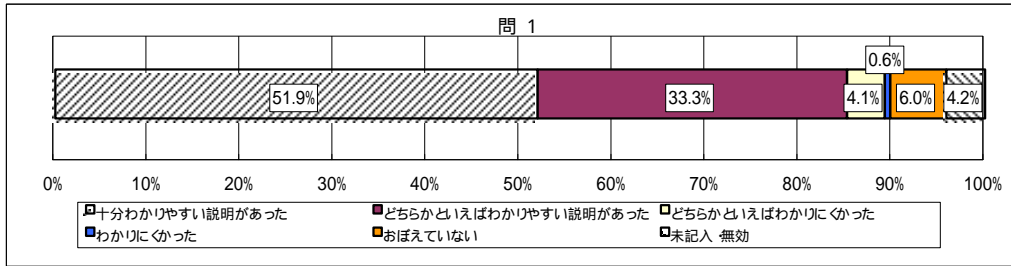
有効回答数
233

* (. 点) 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 居宅介護支援 >

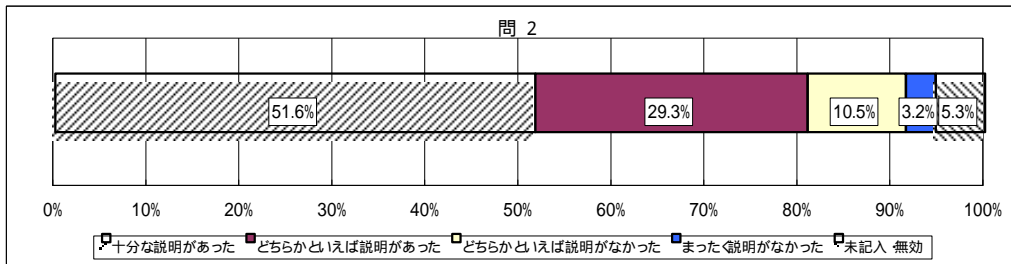
[ユーザー (利用者) 評価]

問 1 居宅介護支援サービス (1) を利用する際に契約書や重要事項説明書 (2) について、わかりやすい説明がありましたか。 (2 . 5 点)



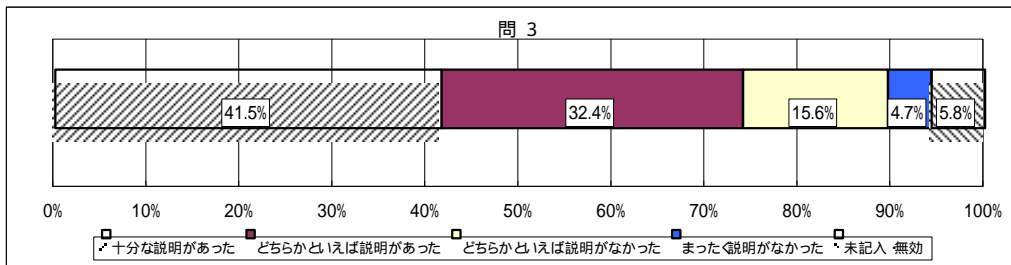
有効回答数
5,321

問 2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることについて説明がありましたか。 (2 . 4 点)



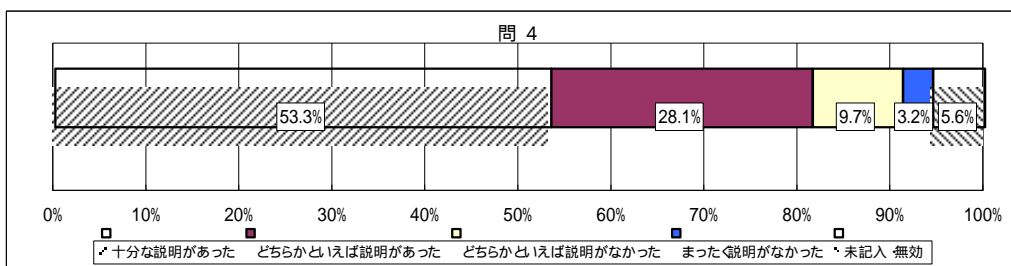
有効回答数
5,259

問 3 苦情を受け付ける窓口 (居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) があることについて説明がありましたか。 (2 . 2 点)



有効回答数
5,233

問 4 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 . 4 点)



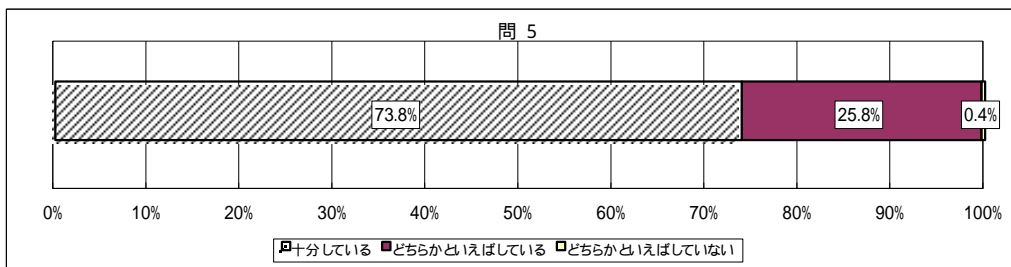
有効回答数
5,244

* (. 点) 参加ユーザー (利用者) 全体平均。十分満足 (十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足 (どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満 (どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満 (まったく説明がなかった) 0点。
* 平均点は、小数第 2 位にて四捨五入。

< 居宅介護支援 >

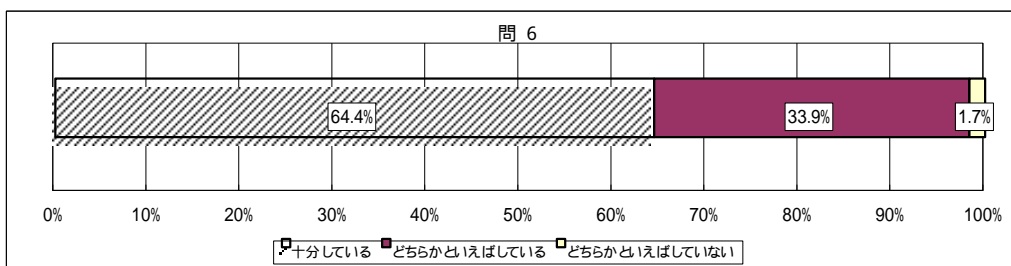
【事業者自己評価】

問5 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか。
(2 . 7 点)



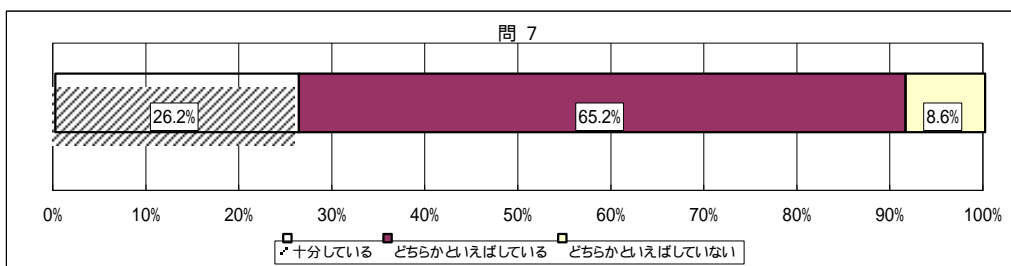
有効回答数
233

問6 介護保険サービスはこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。
(2 . 6 点)



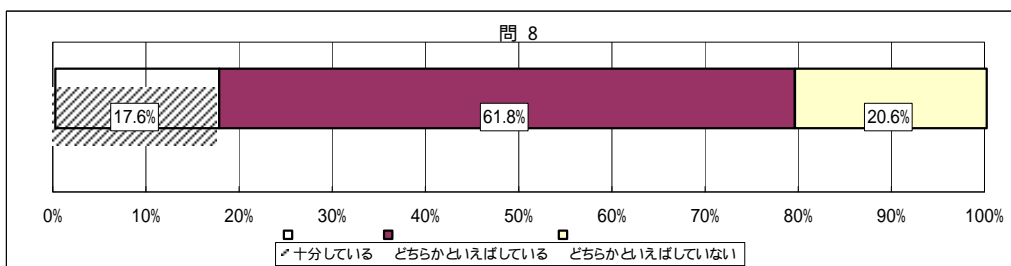
有効回答数
233

問7 介護サービス事業者を選ぶ際に役立つ情報の提供をしていますか。
(2 . 2 点)



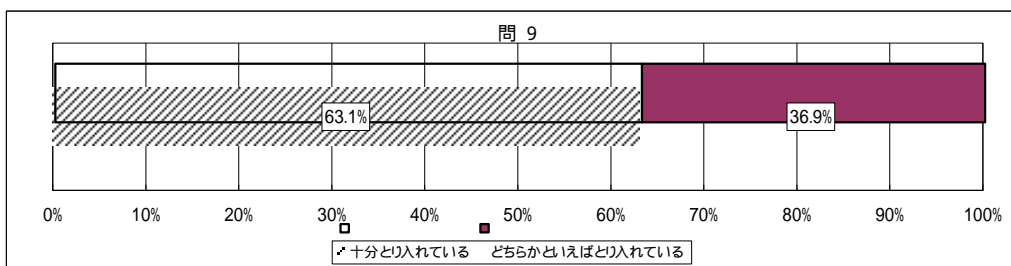
有効回答数
233

問8 介護保険の対象にならないサービスについても説明をしていますか。
(2 . 0 点)



有効回答数
233

問9 ケアプランには、利用者や家族の希望を取り入れていきますか。
(2 . 6 点)

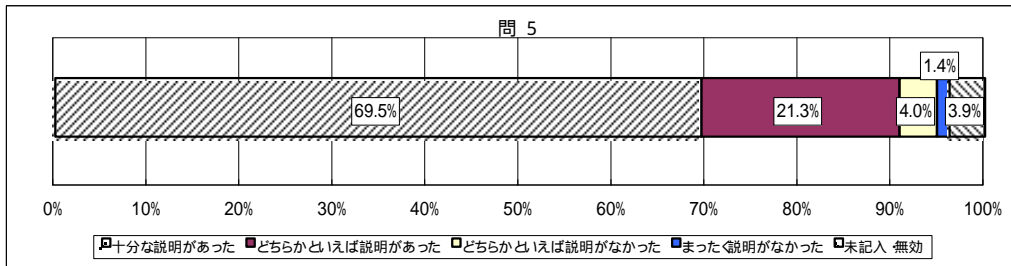


有効回答数
233

< 居宅介護支援 >

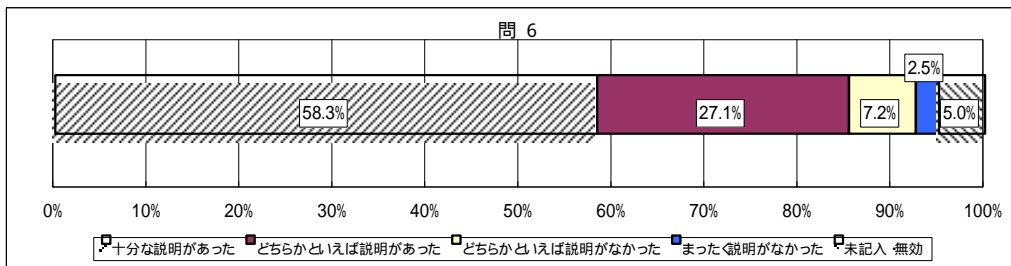
[ユーザー (利用者) 評価]

問 5 要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありましたか。(2 . 7 点)



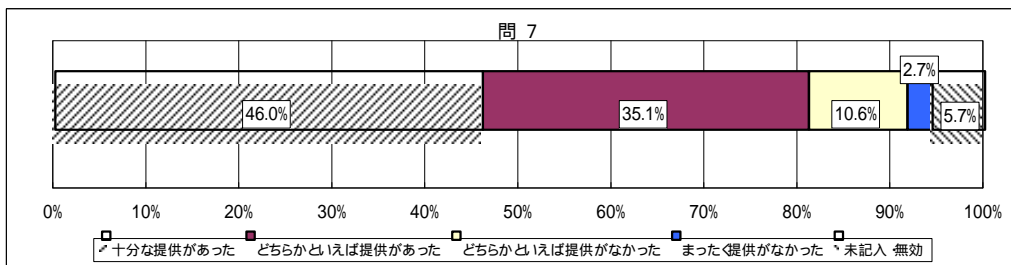
有効回答数
5,341

問 6 訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスはこの事業者を使ってよいと説明がありましたか。(2 . 5 点)



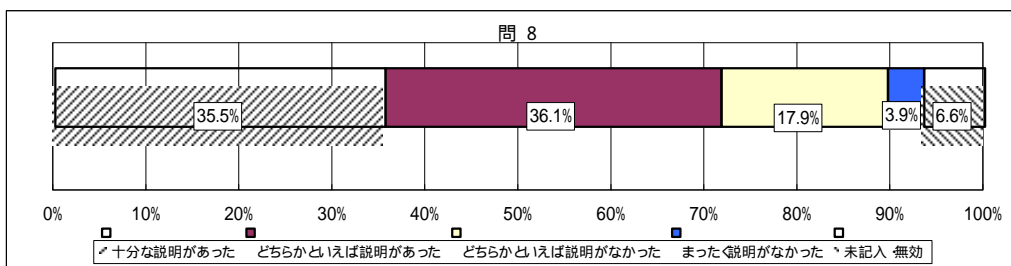
有効回答数
5,278

問 7 ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありましたか。(2 . 3 点)



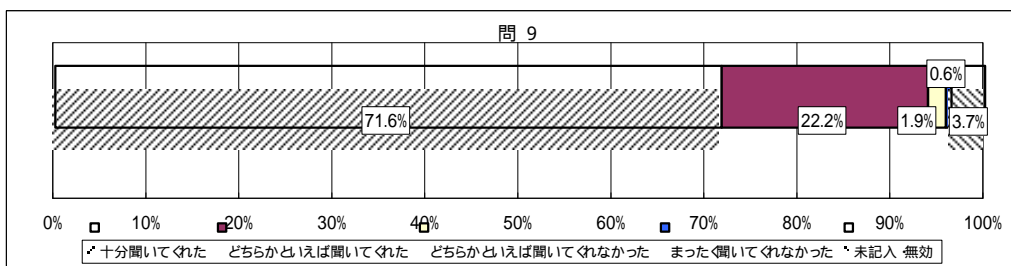
有効回答数
5,240

問 8 介護保険の対象にならないサービス (3) についても説明がありましたか。(2 . 1 点)



有効回答数
5,190

問 9 ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望 (費用、サービス種類、サービス内容など) を聞いてケアプランを作成してくれましたか。(2 . 7 点)

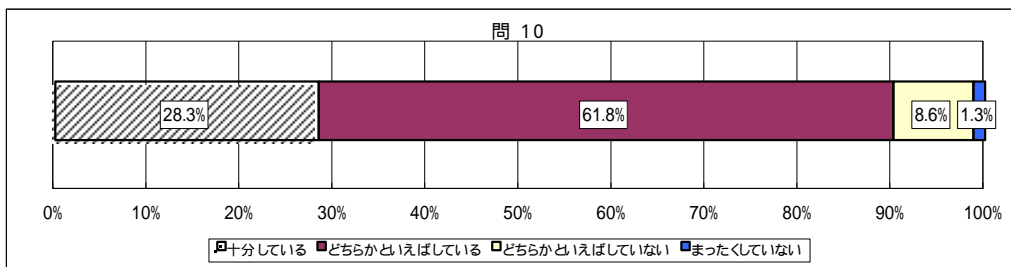


有効回答数
5,352

< 居宅介護支援 >

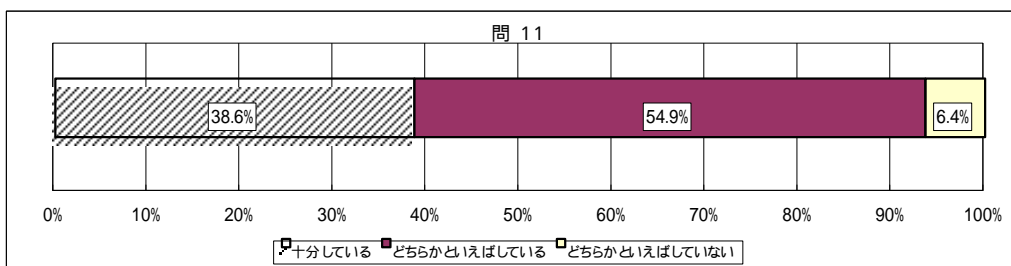
【事業者自己評価】

問 10 居宅サービス計画書（１）・（２）、週間サービス計画書の交付の際に、その内容についてわかりやすく説明していますか。（２．２点）



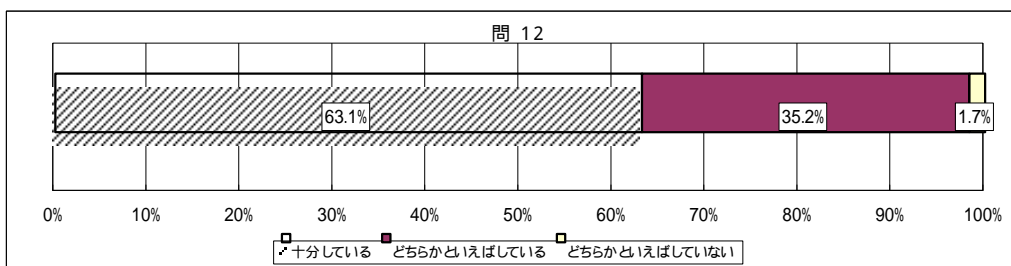
有効回答数
233

問 11 サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすい説明をしていますか。（２．３点）



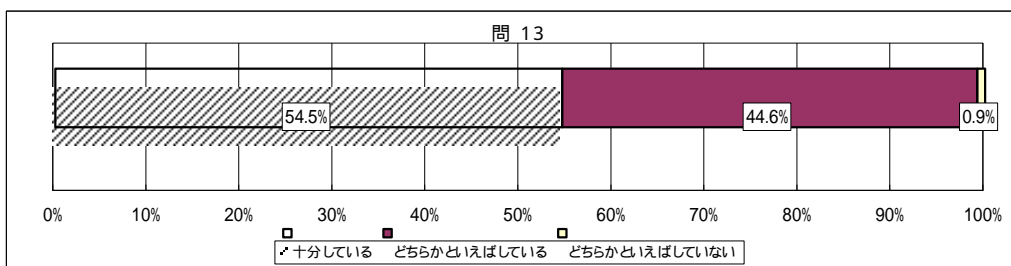
有効回答数
233

問 12 毎月１回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認し、記録をとっていますか。（２．６点）



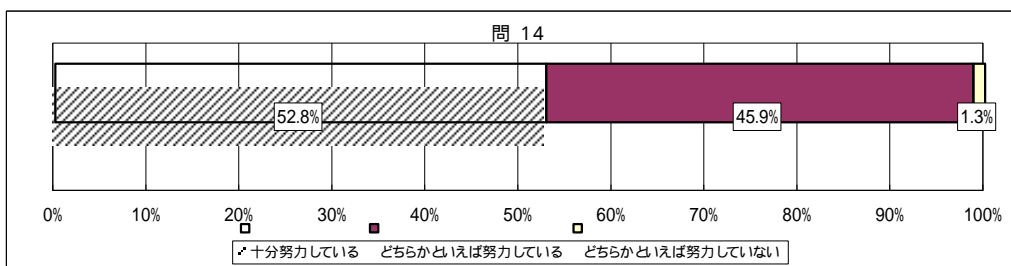
有効回答数
233

問 13 利用者や家族が急なサービス変更を申し出たとき、すばやく、ていねいに対応していますか。（２．５点）



有効回答数
233

問 14 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか。（２．５点）

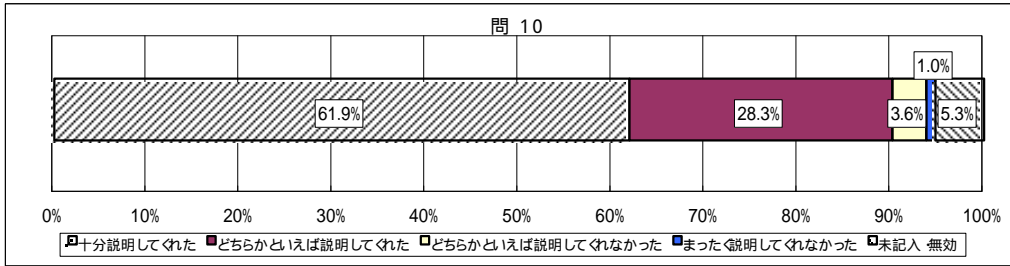


有効回答数
233

< 居宅介護支援 >

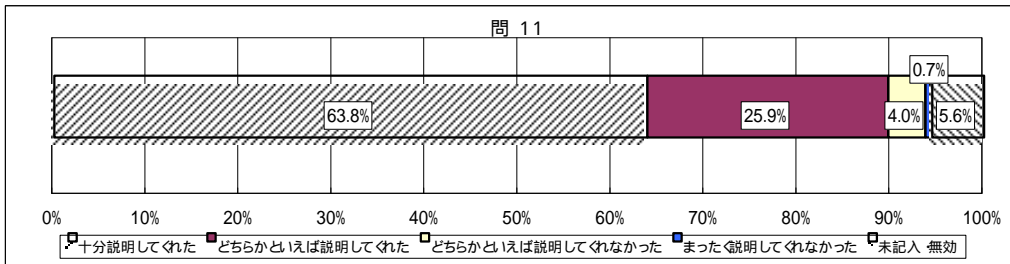
[ユーザー (利用者) 評価]

問 10 ケアマネジャーから居宅サービス計画書 (1) ・ (2)、週間サービス計画書 (4) をもらう際に、その内容について説明をしてくれましたか。 (2 . 6 点)



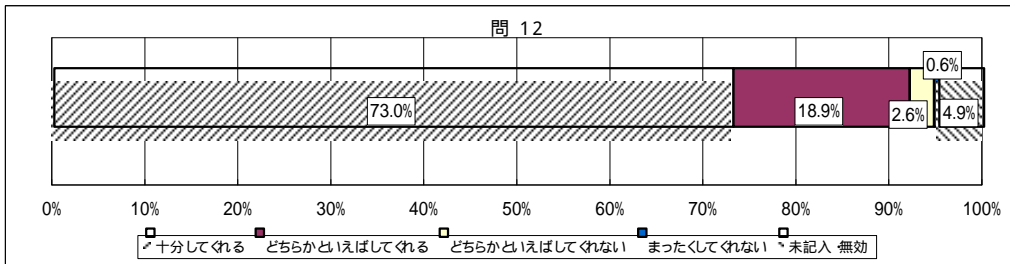
有効回答数
5,263

問 11 ケアマネジャーから毎月渡されることになっている、サービス利用票・別表 (5) をもらう際に、その内容について説明をしてくれましたか。 (2 . 6 点)



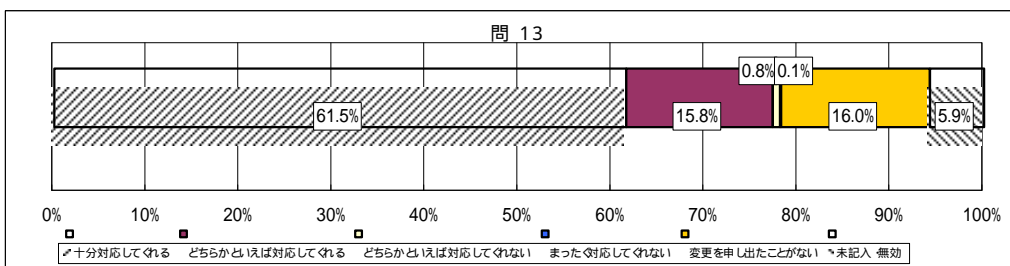
有効回答数
5,244

問 12 ケアマネジャーは、毎月 1 回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか。 (2 . 7 点)



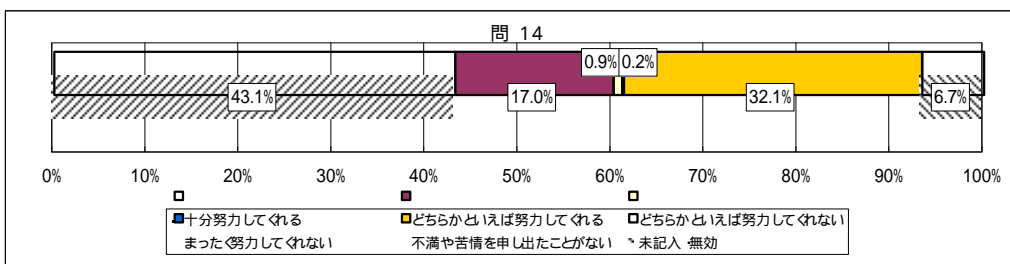
有効回答数
5,285

問 13 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか。 (2 . 8 点)



有効回答数
5,230

問 14 ご本人やご家族が、利用しているサービス (訪問介護、デイサービスなど) について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力してくれますか。 (2 . 7 点)

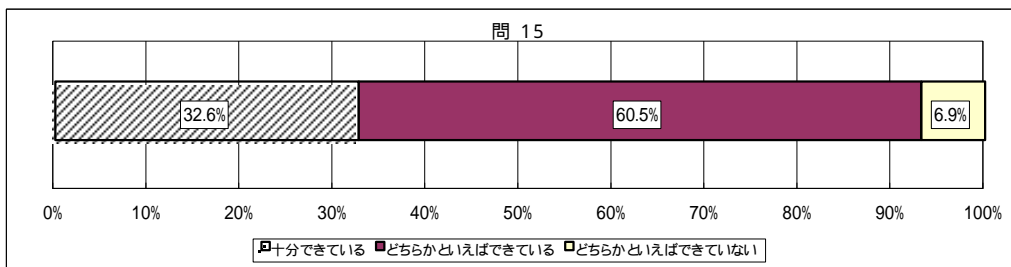


有効回答数
5,184

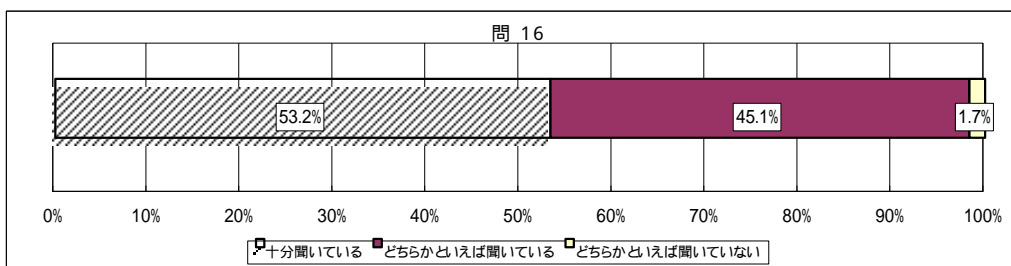
< 居宅介護支援 >

【 事業者自己評価 】

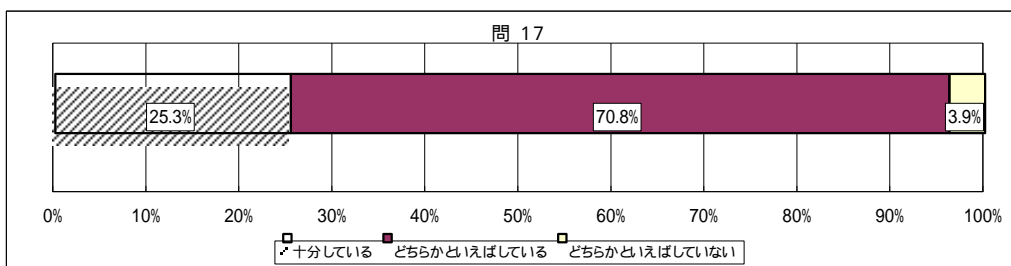
問 15 言葉づかいや態度、身だしなみについてケアマネジャーの教育はできていますか。
(2 . 3 点)



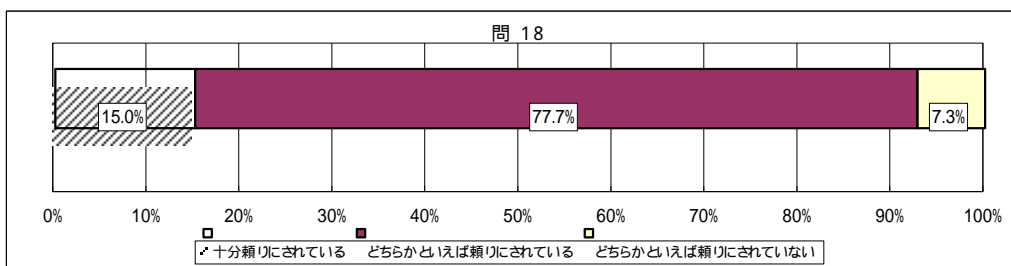
問 16 利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか。
(2 . 5 点)



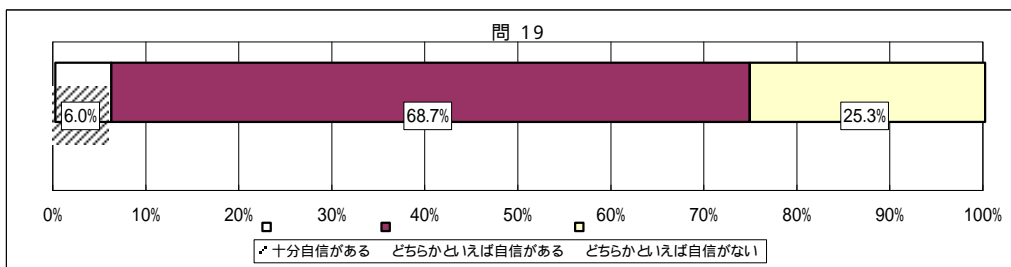
問 17 ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について適切な助言をしていますか。(2 . 2 点)



問 18 利用者や家族から、ケアマネジャーは頼りにされていますか。
(2 . 1 点)



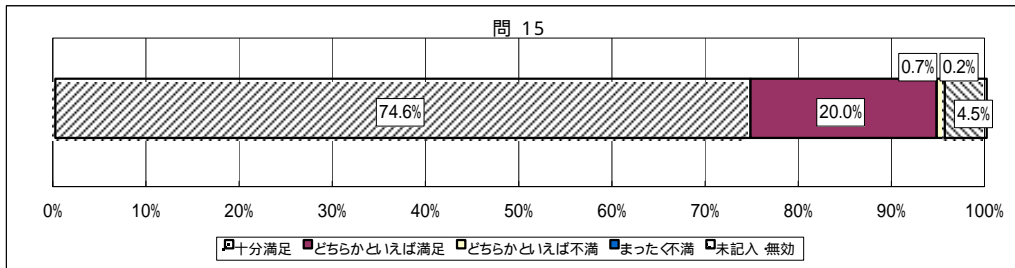
問 19 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。
(1 . 8 点)



< 居宅介護支援 >

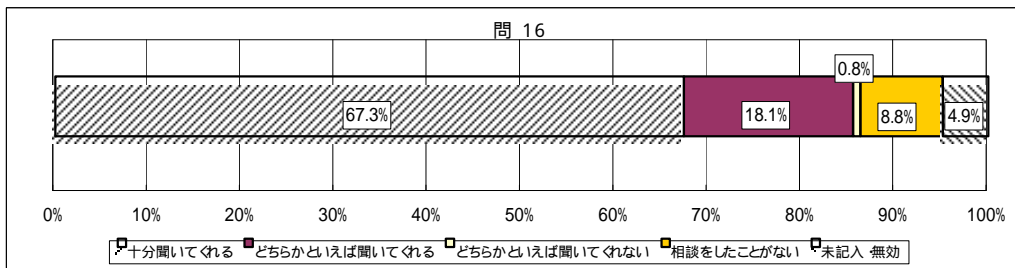
[ユーザー (利用者) 評価]

問 15 ケアマネジャーの言葉づかひや態度、身だしなみに満足していますか。
(2 . 8 点)



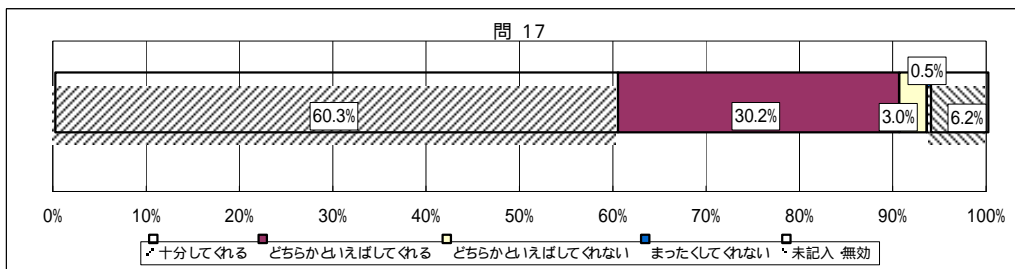
有効回答数
5,304

問 16 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか。
(2 . 8 点)



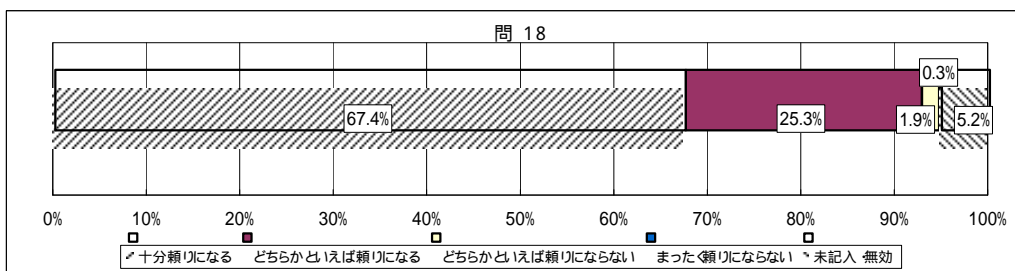
有効回答数
5,282

問 17 ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか。(2 . 6 点)



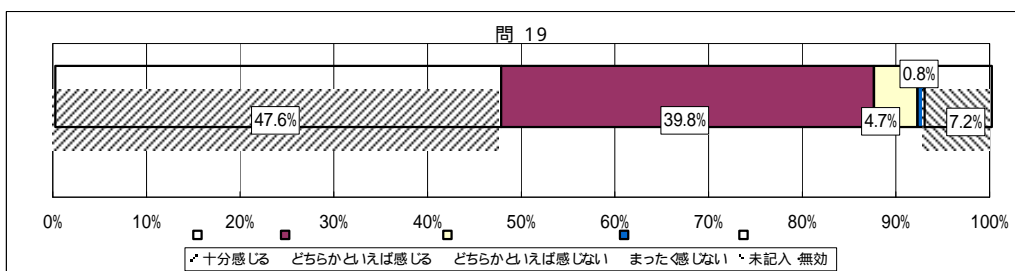
有効回答数
5,213

問 18 ご本人とご家族にとって、ケアマネジャーは頼りになりますか。
(2 . 7 点)



有効回答数
5,268

問 19 ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望される生活に近づいたと感じますか。
(2 . 4 点)

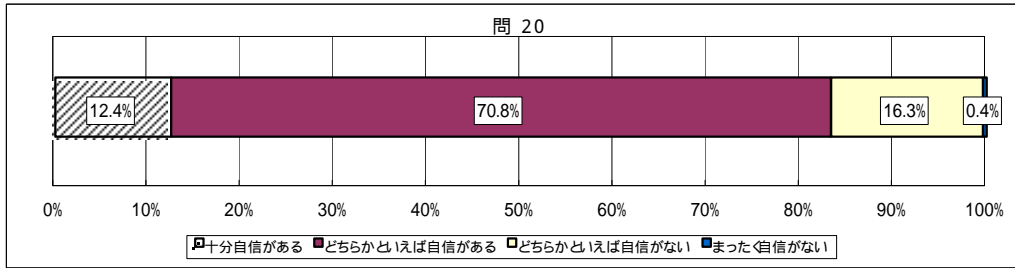


有効回答数
5,155

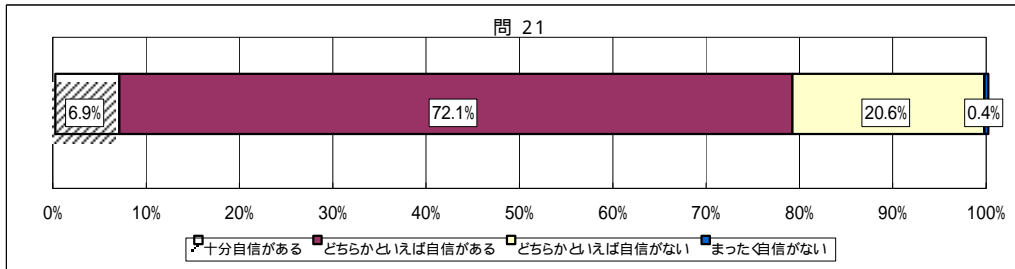
< 居宅介護支援 >

【事業者自己評価】

問 20 ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか。
(2 . 0 点)



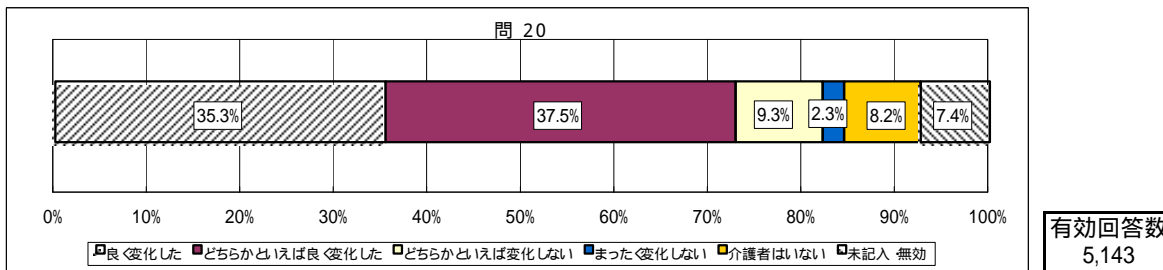
問 21 利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。
(1 . 9 点)



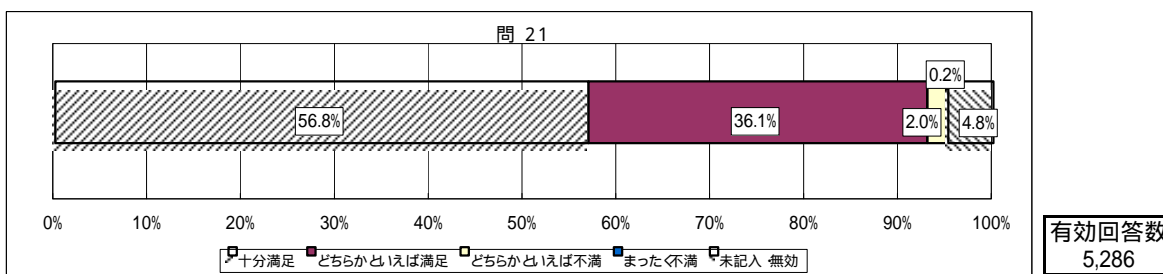
< 居宅介護支援 >

[ユーザー (利用者) 評価]

問 20 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。
(2 . 3 点)



問 21 現在利用している居宅介護支援サービス全般に満足していますか。
(2 . 6 点)



- 1 居宅介護支援サービスとは、ケアマネジャーが要介護者などの希望や状況に応じて、介護サービス計画を作成し、計画に基づいたサービスが利用できるように関係機関との連絡や調整を行うことです。
- 2 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制などについて書かれた書類
- 3 市の独自の福祉サービス、保健医療のサービス、地域のボランティア活動等
- 4 居宅サービス計画書 (1) ・ご本人やご家族の介護に対する希望やケアマネジャーの総合的援助方針が書かれた書類
居宅サービス計画書 (2) ・生活上の課題とそれを解決するための援助目標、援助方法が書かれた書類
週間サービス計画書…… 1週間に提供される介護保険サービスなどの予定を一覧にまとめた書類
これらの書類は、新たにサービスを利用するとき、要介護認定の更新をするとき、ケアプランを変更するときにもらう
- 5 ケアマネジャーが毎月渡すことになっている月間のサービス計画や利用者が負担する金額などが書かれた書類

< 居宅介護支援 >

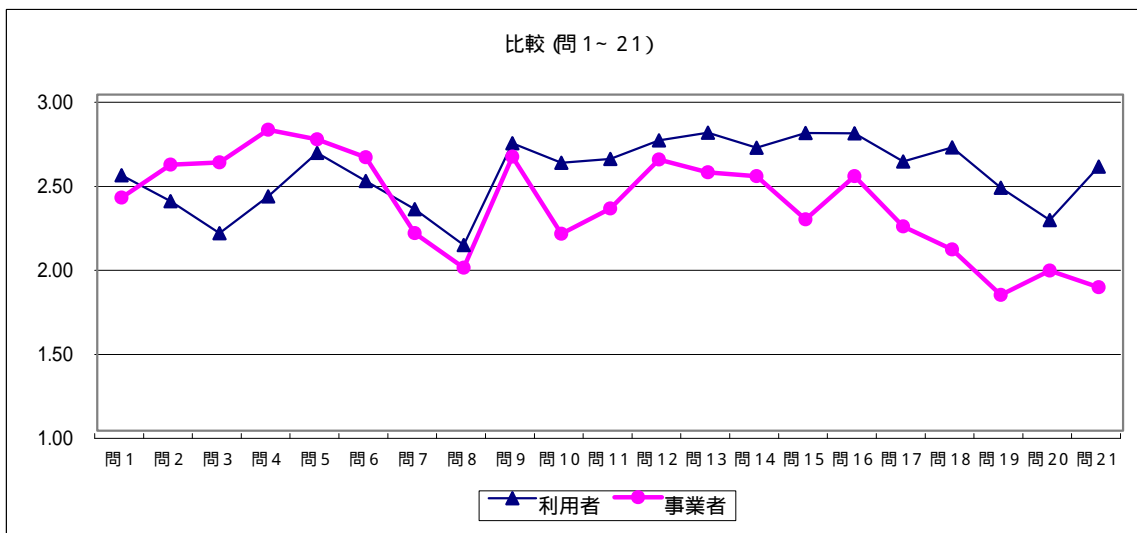
問 1～ 21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

【事業者自己評価】

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数 :49.3点
(1設問あたり平均点数 2.3点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 4】利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。（2.79点）
- 【問 5】介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか。（2.73点）
- 【問 9】ケアプランには、利用者や家族の希望をとりいれていますか。（2.63点）

点数が低い項目

- 【問 19】ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。（1.85点）
- 【問 21】利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。（1.85点）
- 【問 20】ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか。（1.85点）

< 居宅介護支援 >

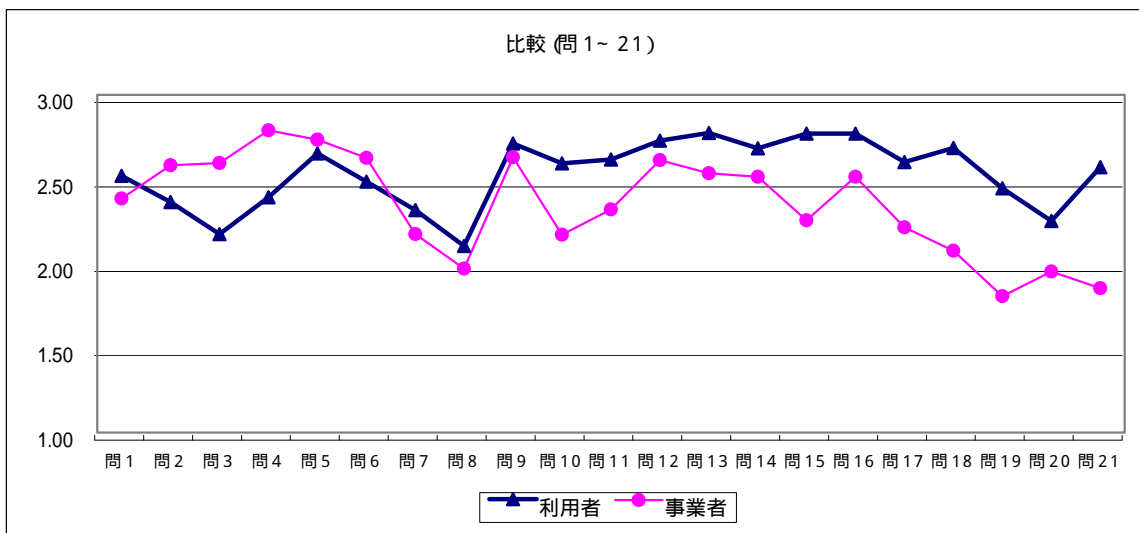
問 1～ 21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー (利用者) 評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数 53.2点
(1設問あたり平均点数 2.5点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 1 3】 ご本人やご家族が急なサービス変更を申し出たとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.77点)
- 【問 1 5】 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。(2.77点)
- 【問 1 6】 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか。(2.77点)

点数が低い項目

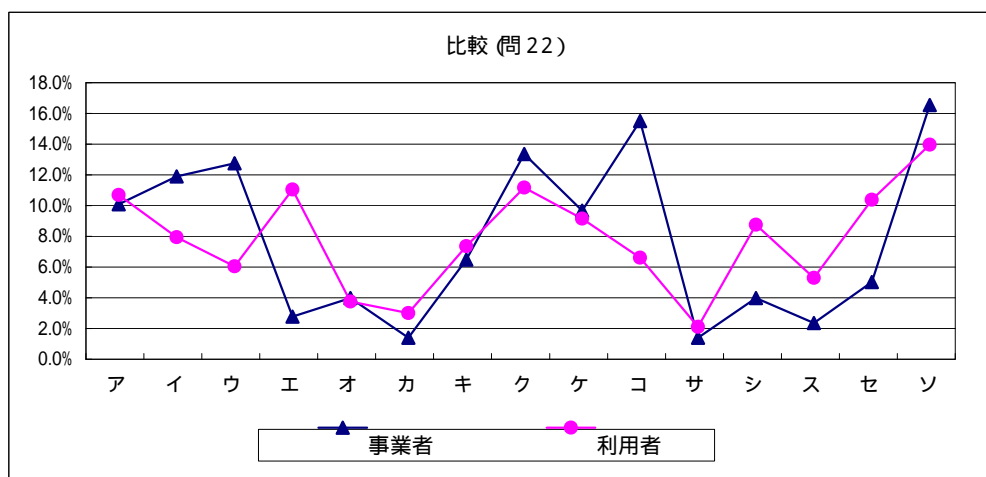
- 【問 8】 介護保険の対象にならないサービスについても説明がありましたか。(2.11点)
- 【問 3】 苦情を受け付ける窓口(居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.18点)
- 【問 2 0】 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか。(2.25点)

< 居宅介護支援 >

問 22 [事業者] 次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5 つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが居宅介護支援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			項目	ユーザー評価		
順位	件数	割合		件数	割合	順位
6	104	8.9%	ア 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2,482	9.5%	
	125	10.7%	イ 個人情報 を絶対外にもらさないこと。	1,766	6.8%	8
	135	11.6%	ウ 他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること。	1,276	4.9%	11
12	19	1.6%	エ いろいろな申請の代行をしてくれること。	2,576	9.9%	
10	33	2.8%	オ 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。	675	2.6%	13
14	3	0.3%	カ 訪問介護サービスなど他にいくつかの介護サービスを持っていること。	485	1.9%	14
8	62	5.3%	キ よく自宅に来てくれること、また相談すればいつでも来てくれること。	1,616	6.2%	9
	142	12.2%	ク 質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること。	2,608	10.0%	
7	99	8.5%	ケ 急なサービス変更 にすぐ対応してくれること。	2,080	8.0%	6
	167	14.4%	コ 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。	1,418	5.4%	10
14	3	0.3%	サ 口コミで評判が良いといわれていること。	247	0.9%	15
10	33	2.8%	シ いつでもすぐに連絡がつくこと。	1,980	7.6%	7
13	14	1.2%	ス 言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1,080	4.2%	12
9	45	3.9%	セ ケアマネジャーの人柄が良いこと。	2,400	9.2%	
	179	15.4%	ソ ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること。	3,333	12.8%	
	1,163	100.0%	合計	26,022	100.0%	



事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	愛	重要事項の説明守秘義務などの大切さを痛感しました。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、利用者様の生活支援に努めたいと思います。
2	あい居宅介護支援事業所	利用者の説明の難しさを感じています。今後もよりいっそうの努力を行い、わかりやすく説明できるようにしたいと思っております。また専門的な知識を身につけ、お客様の力になれるよう努力していきたく思います。
3	アイケアサポート居宅介護支援事業所	概ね良好の評価を得ていてホッとしています。しかし、説明不足のところが認められますので、一つ一つ細部にわたって再度説明をしていく必要があると思われまますので、これからはゆっくりと大きな声で説明し納得していただくまで説明するように心掛けていきます。
4	愛柔整介護ステーション	居宅介護支援サービス開始当初にご説明し利用者様に同意いただきご理解を得ること、更新認定時ご説明しご理解を得ること、月毎にご説明しご理解を得ること、それぞれ適時的確にご説明し充分なご理解を得るように配慮努力致します。また、苦情の窓口の紹介、介護保険以外のサービスの紹介、利用者様の同意の意味等、再度ご説明を重ねご理解を得よう努力いたします。さらに利用者様のご選択に資するよう、居宅サービス計画立案の充実に努力いたします。
5	愛生苑居宅介護支援事業所	事業者としては、しっかりやっているつもりでも、ご利用者の方には、充分ではない場合があったり、伝わってない場合もあるということが、この調査で認識できました。何かきっかけがないと契約時に説明したきりという内容もあるので、改めて伝えていく機会をもつようにしていきたいと思っております。また、ご利用者様のその時々ニーズをきめ細かく把握し、わかりやすい説明、ていねいな対応に心がけていきます。
6	あいち介護センター	ケアプランをより具体化し、ご利用者の方やご家族の方々にわかりやすいプランをご提供できるよう努力していきたくと考えております。また、介護保険制度に限らず、生活をご支援できる情報をできる限りご提供できるよう進めてまいります。
7	アイリスケアセンターくさなぎ	今後、介護保険制度改正にともない、ご利用者・ご家族の不安が増大される事が予測されます。不安感を少しでも解消できるよう今まで以上に相談やサービス変更に対しても素早い対応ができるようして行きたい。また、個人情報保護法の施行にともない全社的に「プライバシーマーク」取得に取組み、個人情報の取り扱いを含め「安心・信頼」していただけるようして行きます。
8	アイリスケアセンター黒川	介護保険の説明については、理解していただけるよう、今後も努力してまいります。今後も、ご利用者の皆様に満足のいくサービスが提供できるようがんばっていきたくと思っております。
9	アイリスケアセンター高畑	わかりやすい説明を心がけ安心してサービスを利用して頂けるよう努力してまいります。
10	アイリスケアセンター名古屋東	サービス内容を分りやすく説明し、相談などがあればじっくりと話を聞き迅速に対応する。
11	アイリスケアセンター桃山	今回の評価の結果を厳粛に受け止め、利用者様が希望される生活に少しでも近づけることを念頭に置きながら、より丁寧な説明と様々な情報を提供できるよう日々取り組む所存であります。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
12	あけぼの居宅介護支援事業所	ケアマネジャーや居宅介護支援事業に変更ができること、苦情を受け付ける窓口、そして守秘義務のこと。これらは全て最初の契約書を取りかわす時点で説明し、契約書にも書いてあることですが、わかっていらっしやらないかたがいましたので、これからはもっと最初の契約時点で丁寧に説明し、また一回だけでなく折にふれて御説明していこうと思います。
13	アサヒサンク リーン在宅介護センター上 前津東	前回、特に不十分との指摘を頂いた契約書・重要事項説明書の説明については、概ね評価を頂けたと思っておりますが肝腎のお客様の満足度にかかる問19・20についての評価が低いという点を深刻に受けとめております。ご意見・ご感想にもあるとおり、お客様からまだ信頼に足りないという事であり今後はケアマネジャーとしての信頼を頂けるように基本的なケアマネジメント能力の向上をはかり、ご満足いただけるようなサービス提供につとめ、モニタリングによる見直しと改善をより一層行っていくよう努力していきます。
14	アサヒサンク リーン在宅介護センター大 幸東	ユーザー評価から介護保険外のサービスについての説明が充分でないことから、ひと目でわかりやすいような図でできているものを今後、お客様に提供していこうと考えています。また、お客様にもっと信頼されるよう、ケアマネジャーの研修に積極的に参加し、質の向上に努めてまいります。
15	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	契約書の内容説明については今回も評価が低く、他の社会資源提供や介護者の生活変化についても、お客様との意識の差を強く感じる結果となっています。今回の評価を謙虚に受けとめ、尚一層勉強し知識を高めお客様のニーズにお答えできるよう努力して皆様が安心して快適に過ごせるよう支援して参りたいと思います。
16	アサヒサンク リーン在宅介護センター中 川	苦情申し立て窓口があることの説明、個人情報の守秘義務についての説明、サービス利用票・別票の説明等の評価が低かった。今後は利用者やご家族の方に、理解していただけるように説明していきます。利用者、ご家族共に希望する生活に近づけるよう、信頼関係を築きながら、より一層努力いたします。
17	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	今回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。これからは今回の結果を真摯に受け止め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。昨年より評価が低くなっているため謙虚に受け止め努力して行きます。
18	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	今回の評価を受け、御利用者様に如何に御理解を得ていないかと云う事が思い知らされています。この事実を踏まえて訪問時に利用者の状態変化と同時に重要事項及び基本事項の七項目を解かりやすく説明し、自己満足に陥らないように心がけ利用者により良く理解していただける様、高齢者に向けた説明技術向上に努めてゆきたいと思っております。
19	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	苦情相談窓口についてのご説明や、介護保険内・外のサービスについての情報提供など不十分な点が多々ございました。今回の結果を踏まえまして、今後はご契約時に限らず、定期的な訪問等の機会に、より一層理解を深めていただけるようわかりやすいご説明に努めてまいります。皆様から貴重なご意見を賜りありがとうございます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
20	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	前年度も評価の低かった、保険外のサービスについての説明が、今回もやはり低く出ました。今後は地域の各種情報、ネットワークを把握する事に努め、皆さんに必要な情報を提供できるよう努力してゆきたいと思いをします。
21	あじま診療所 指定居宅介護 支援事業所	支援業務の内容については書面と口頭で説明をしてきましたが、経年的には意識も変化していく事もあるので、日常の連絡やお気持ちの把握など細やかな対応を心がけ、主体的に計画の立案に参加して頂けるように努めます。事業者の選択や保険外サービスの情報については、正しい情報が提供できるよう研修への参加や自己学習などで担当者全体の力量の向上を図ります。制度見直しを控え、更にわかりやすく、丁寧な対応で信頼して頂ける支援事業所を目指します。
22	熱田区介護保 険事業所	評価結果を拝見し、特に契約時におけるご説明が不十分であるとのご意見を頂戴いたしました。昨年もほぼ同様の評価をいただいております、これは改善に向けての努力不足の現われと謙虚に受け止め、今後はご利用者様やご家族に十分ご理解いただけるようなわかりやすい説明を心掛け、常にご満足いただけるサービスを提供するためにスタッフ一同さらなる努力を重ねてまいります。
23	天池ケアサ ポート	ケアマネジャーは、ご本人の希望する生活の実現に向けて、介護保険サービスのみならずさまざまなサービスを取り入れ幅広く重層的に生活を支えなくてはなりません。(問8)。介護される皆様が心に余裕を持って生活していただくことも大切です(問20)。そのためには、ご本人や介護者のニーズやリスクを的確に把握する幅広い視野や地域の社会資源の熟知、調整能力が必要であります。一朝一夕には培われるものではありませんが、日々研鑽に励みます。
24	アミカ瑞穂介 護センター	いつでも居宅介護支援事業所を変更可能な事や苦情相談窓口についての説明と契約書の内容についての説明の評価が低かったので、今後は、契約時及び定期訪問時にご理解いただけるよう、わかりやすい説明をしていきたいと思いをします。今後も今回の評価を謙虚に受け止めケアマネジャーの質の向上をめざし、ご利用者に納得していただける支援をしていきたいと思いをします。
25	有松介護セン ター	前回、前々回と比較すると、ご利用者の厳しい評価と、ご利用者のご要望に充分応えきれていない面を感じます。ご利用者の立場に立つという原点をしっかりと頭に入れ、再度気を引き締めて、介護業務を行っていきたくと思いをします。評価結果から、先ずご利用者への説明が充分行われているか、又、ご利用者側に十分に理解してもらえているかの検証と、サービス有効活用の確認徹底を図っていきたくと思いをします。
26	有松診療所指 定居宅介護支 援事業所	今回の結果で、私たちががしているつもりとっていたことに利用者様の評価とずれがあり、主に説明や情報提供などが不十分であったことを反省いたしております。利用者様及びご家族様に、改めて介護保険内外の支援方法等の説明に努め、また私たちの相談活動や各支援によってより満足して頂けるよう、今後も改善を図っていきます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
27	あんず居宅介護支援事業所	今年度より初めて名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業に参加させて頂きました。細部に渡る項目まで様々な評価を頂き、大変参考になりました。このような貴重なご意見を参考にし、今後のサービス向上に役立てて行きたいと思ひます。また、初めての参加という事もあり、ユーザーの方々への説明が不十分な点もあり、未記入の項目が多数あった点も反省材料にして行きたいと思ひます。今後もサービスの質を向上させるよう努力を続けて行こうと思ひます。
28	いだか居宅介護支援事業所	サービス事業所と連携を密にするなど、利用者さんの信頼を得るため、さらなるサービス向上に努めていきます。
29	伊藤病院居宅介護支援事業所	ご本人様、ご家族様との信頼関係、サービス事業所との連携を大切にし、日々変化するニーズや状態の把握に努め、時期を失することなくその時に必要なサービスを提供することにより、皆様のご希望される生活に近づくことができるよう努力してまいります。また契約内容や重要事項説明書、個人情報への配慮につきましては、定期的に書面にて説明させていただくことにより、内容をご確認して頂くことができるよう取り組み、事業所への信頼を高めていきたいと考えております。
30	稲西ケアセンター	全体平均より高い評価をいただき、大変有難く思っております。説明や調整について、今後更に努力の必要な点が再認識できましたので、常に学ぶ姿勢で業務に当たって行きたいと考えております。何より「信頼」をいただけるために、「誠実であること」「約束を守ること」を常に念じて行動してゆきます。
31	医療法人あちは居宅介護支援事業所	利用者の希望にそえるように努力する。
32	医療法人東樹会あずまケアプランセンター	あずまケアプランセンターでは、内部研修の充実と外部研修への積極的な参加を奨励し、介護支援専門員(ケアマネジャー)の質の向上に努めます。今後もより一層、一人ひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、きめ細やかな「ケアプラン(居宅サービス計画)」の作成を心掛け、利用者様・ご家族様から信頼される居宅介護支援サービスの提供を行い、皆様に安心して介護保険サービスをご利用して頂けるよう努めて参ります。平成17年度は地域のニーズに対応する為、常勤ケアマネジャーの増員も行います。
33	ウイングスタッフ居宅介護支援事業所	結果はまずまずだったと思ひます。しかし、このようなアンケートではなかなか本音は書けないと思ひます。結果だけで満足せず、日々勉強していきたくと思ひます。
34	鶴飼病院居宅介護支援事業所	初回訪問時の契約内容やサービス内容の説明について、十分に理解を得られて未だないのが現状かと再確認致しました。時間をかけ、何度でも足を運び、理解して頂けるよう努めていきたくと思ひます。
35	エム・オーヒューマンサービス居宅介護支援事業所	より一層、専門的な知識を身につける事、面談の充実を図る事を目標とし、今後も利用者様・ご家族に、よりよいサービス提供ができるよう努めていきたくと思ひます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
36	オオツカ居宅介護支援事業所	ご契約時、保険外サービスの説明を資料等を掲示しながら分かり易くお伝えする事を事業所内で確認致しました。他の事項に関しても、充分にご理解、納得が得ていただける様なコミュニケーションを心掛けて参ります。
37	大手薬局居宅介護支援事業所	比較的長いお付き合いになるご利用者様が多い事もあり、慣例化した対応となっているところがあるのかもしれませんが。今一度初心に立ち返り、サービス提供に努めたいと思います。
38	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	御利用者・御家族とのコミュニケーションを親密なものとするよう心がけ、また不満・苦情はしっかりと伺い、適切な対応がとれるよう努めます。
39	大野薬局指定居宅介護支援事業所	今回の結果を踏まえて、尚一層の努力をしていきたいと思っております。これからも利用者さんとの信頼関係を大切に、納得していただける支援をしていきたいと考えています。
40	介護サービス さくら 夢のぼけっと	契約書、重要事項の説明が長時間に渡るため、言いつもりでも十分に伝わっていないこともあるので、次の訪問時に解らないことがなかったか確認をとるようにする。地域福祉・介護保険外のサービス情報を行政の窓口・社会福祉協議会への相談・各研修に参加してより多くの情報を得ると共に勉強会を開くようにする。
41	介護支援センター なごみ	皆様からのご意見・ご評価は、私共がサービスを提供させて頂く上で、とても参考になり勉強になりました。今回の結果から、サービスを始めさせて頂く際の契約書や重要事項説明書の説明等が不十分であり、皆様に分かりづらいものであったと気付くことができました。今後は契約書や重要事項説明書の内容を見やすく分かりやすく記載したものを別紙で作成し、ゆっくりと確認しながらご説明させて頂きたいと思っております。
42	介護支援センター 中村ひまわり	初回訪問時に、サービス調整、アセスメントなどが主体となってしまっている結果だと思われるため、わかりにくい契約書をもっと単純明快に説明を行っていきます。評価の悪かった点だけでなく、良かった点もこれからも気をつけ取りくんでいきたいと思っております。
43	介護支援センター ほなみ	前年度、ユーザー全市平均より低い評価を受けた4項目(問2、問3、問4、問16、主にお客様への事前説明)について担当職員に対し周知徹底、分かり易い説明に心がけてきました。今回の評価でこれらの項目が総て全市平均より上廻っており、少しはお客様にご理解頂いたものと解釈しております。今後とも皆様の「声」をしっかりと受けとめ、より充実した内容を提供出来ますよう取り組んでいきたいと思っております。
44	介護支援ノッポの会	自己評価につきましては、ほぼ平均の範囲にありましたがユーザー評価につきましては、低い項目が3項目程ありました。これは説明不足話し合い不足からによるものと思われまます。自己評価につきましては平均を上廻るように、又ユーザー評価につきましても評価を重く受けとめ、利用者様に充分理解満足して戴けるよう改善に努力して行きたいと思っております。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
45	介護支援ノッポの会押切	問3については、新規利用者の契約の際に重要事項説明書の中で、利用者や家族に十二分に説明を行ない、しばらくしてからもう一度説明する機会をもつ。問8については、名古屋市健康福祉局発行の「高齢者健康と福祉のあらし」の冊子にのっている生活支援サービスを中心に利用者全員に紹介する。当事業所は在宅支援事業者でもあるので、希望に応じて問い合わせや申込を積極的に代行する。
46	介護支援ノッポの会みずほ	契約時の説明を、わかりやすく丁寧にしていきたいと思います。
47	介護ステーションベル	いただいた評価を厳粛に受け止めたいと存じます。ケアマネジャーとしての専門知識を深め、ご利用者に適切な助言、わかりやすい説明ができ、信頼してご相談していただける様、一層努力していきます。
48	かがやき	今回の結果を受けまして、特に重要事項説明書について検討致しました。初回契約時だけのご理解は、難しい事も視野に入れ、今後は定期的にご説明を再度させて頂くように致します。また、個別の対応については、更なる努力をして参ります。
49	かなめ病院指定居宅介護支援事業所	個人情報の保護について、長期利用者様の中には忘れてみえる方もある為、4月から個人情報保護条例施行されるにあたり、長期利用者様への対応も含め改善検討していきたいと思います。今回の評価を謙虚に受けとめて、引き続き質の向上に生かしていきたいと思います。
50	かなる調剤薬局指定居宅介護支援事業所	利用者様および御家族への役立つ情報提供の充実化、利用者様からの不満・苦情に関する的確な把握につとめ、解決への迅速な対応ができるように一層の努力をしたい。
51	株式会社京和はらケアプランセンター	はらケアプランセンターでは、外部研修等への積極的な参加を奨励し、新しい知識の習得や社会資源情報を収集して、介護支援専門員(ケアマネジャー)の質の向上に努めます。必要に応じてインフォーマルサービスも取り入れるなど、今後もより一層、一人ひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、きめ細やかな「ケアプラン(居宅サービス計画)」の作成を心掛け、利用者様・ご家族様から信頼される居宅介護支援サービスの提供を行い、皆様に安心して介護保険サービスをご利用して頂けるよう努めて参ります。
52	株式会社コムスン金山ケアセンター	事業者を選ぶのに役立つ情報や、保険外サービスの説明が不足していたので、これからは色々な情報をご提供すると共に、社会資源についても、もっと勉強してお伝えしていくように致します。多様なニーズにおこたえして、ご利用者の皆様の生活がもっと理想に近づく様に努力してまいります。
53	株式会社コムスン新城ケアセンター	お客様のお気持ちに寄り添えるように、また他事業所との連携を密にできるように、努力してまいります。
54	株式会社コムスン千種ケアセンター	毎回のことですが、自己評価とユーザー評価の違いが大きいところもあるので、その違いを埋めるべく、努力して参ります。謙虚さを忘れずに、常にお客様の生活と共にありたいとの初心を忘れず、日々学んで参ります。
55	株式会社コムスン天白ケアセンター	お客様のご意見をしっかりと受けとめ至らない部分を直していこうと思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
56	株式会社コム スン中川ケア センター	今後はインテーク面接、居宅介護支援のプロセスを通じて利用者本人また家族の 声に耳を傾け、安心して満足できるサービスを提供できるよう努力していき たい。
57	株式会社コム スン 中川第 二ケアセン ター	御利用者様のニーズの把握、利用時・契約時の十分な説明、モニタリングでの 状況評価等の改善につとめたい。
58	株式会社コム スン中村公園 ケアセンター	お客様に十分な説明をしているつもりであったが、きちんと伝わっていない点 があることが結果として表われている。特にケアマネジャーから介護サービス 事業者を選ぶのに役立つ情報の提供、介護保険の対象にならないサービスにつ いての説明がしっかりなされていないことが課題である。より多くの社会資源 を収集し、高齢者が理解しやすいパンフレット等を持参して情報の提供につと めます。
59	株式会社コム スン瑞穂通ケ アセンター	今回のユーザー評価の結果から、介護サービス・保険外サービスについての情 報をあまり伝えられていない事がわかり、今後、より一層、専門的知識を身に つけ、サービスの利用にあたって、お客様にわかりやすく説明を行ない、ご理 解頂き、より満足した生活を送って頂けるよう努めていきたいと思ひます。
60	株式会社コム スンみどりケ アセンター	問8の項目の評価が低かったことに対し、今後は介護保険のサービス以外につ いても、きちんと説明・提案していくように改善し、よりお客様のお力になれ るように努力していきます。
61	株式会社コム スン芳野ケア センター	契約時の説明が不十分である評価に対しては、丁寧に解りやすく説明をする必 要がある。また、介護保険として利用出来るサービスと出来ないサービスにつ いてもあらかじめ説明して納得していただく。
62	株式会社社 療・立忝薬局	利用者さんに1日も長く在宅生活を続けて頂けるよう、ご家族の負担軽減をは かるお手伝いをさせていただきます。
63	株式会社福祉 の里名古屋中 営業所	ユーザー評価では概ね、良い評価をいただく事ができました。ユーザーが最も 重要としている部分のアンケートでは、ユーザーが介護保険というものをより 理解し、高度な部分に目が行き、要求している事が分かりますので、その期待 に沿えるように勉強していきたいと思ひます。それとは別の契約、介護保険の 説明などはより分かりやすく説明していき、どなたでも理解できるようにして いきたいと思ひます。
64	株式会社福祉 の里名古屋鳴 海営業所	ユーザーからの評価は概ね良い評価をいただきましたが、自己評価とユーザー 評価との違いがあり、また、ユーザーが求めているものが何年か参加させてい ただいていますが、変化してきているように思ひますので、そちらにも注意 し、良い事業所になるために、よりいっそうの努力が必要であると思ひます。 ケアマネジャー全員に評価を見せ、一人一人徹底していくようにしていきたい と思ひます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
65	株式会社名東 介護センター 介護相談室	問 2 の苦情を受け付ける窓口の説明について契約の際に重要事項説明書で説明をしているが今後は契約時にアンダーラインを引くなどして説明していく。問 2 1 の重要度に関して、自己評価で選択した 5 項目の中でウ・キがユーザー評価順位で 8、11 位と下位であったことでユーザーとの相違を実感した。またユーザーが上位に選択したア・エ・セについてサービス提供の際に心掛けたい。
66	かなな居宅介護 支援事業所	ケアマネジャーの変更、苦情窓口、介護サービス事業者の選択等、利用者へ説明不足な点があるため重要事項説明を再度行っていく必要があると認識した。年々高齢化が進み、従来からの利用者の介護度も上がり家族の介護量が増え心身共に疲れがみえる。今後、介護者についても考慮し適切なサービス選択を提案していく。
67	北区介護保険 事業所	今回の結果を通して、自己評価よりユーザー評価の低かった点について再認識するとともに、とりわけユーザー評価の低かった苦情窓口や個人情報についての説明等については今後わかりやすく丁寧にお伝えするよう意識してまいりたいと思います。今後この結果を十分に活かし、ご利用者様から信頼される事業所を目指してまいります。
68	北山クリニック ケアマネジ メントセン ター	契約時に、重要事項説明書の内容を、ご説明させていただいております。しかしながら私どもには当たり前のようにも、ご利用者さまにとっては、「初めてで、訳がわからない。」ことであるという、当方の認識が足りなかったようです。当方の説明が不十分で、ご利用者さまに十分に伝わらない部分がありましたことを、強く反省いたしております。今後は、充分にご納得・得心をいただけますように、繰り返しご説明したいと思います。
69	居宅介護支援 事業所ウィズ ハート	ユーザー様が重要と考えているものの優先順位と当事業所が重要と考えている事の優先順位にちがいががあるので、ユーザー様の望まれているサービスをもう一度よく考え、ユーザー様のニーズに合わせたサービスを提供するとともにサービスの質を向上して行けるよう今後も研修会に参加し努力して行きたいと思っております。
70	居宅介護支援 事業所オリ ブ名古屋	介護保険の対象にならないサービスの説明が不足しているとのこと指摘を受けましたので、介護保険外のサービスについても情報収集し、ご利用者様が適切な社会資源を選択できるよう努めていきたいと思っております。また、ご利用者様やご家族様のご要望を受け止め、安心した生活が送れるよう支援してまいります。
71	居宅支援事業 所草まくら	介護保険に関する様々な情報をお伝えするのに、ケアマネジャーごとに説明の仕方や内容に格差がでないように、社内研修を行ない、改善に努めます。具体的には、基本的な業務内容については、マニュアルの作成により、質の向上、維持に努めます。
72	居宅介護支援 事業所高坂苑	介護保険の対象にならないサービスについての説明について、気をつけて十分説明できるようにしていきたいと思っております。まだまだ、利用者様のニーズを把握しきれないないので、介護保険外サービスも含めて、ご利用者様が希望される在宅生活に近づけるよう努力してまいりたいと思っております。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
73	居宅介護支援事業所たんぼぼ	平均を下まわる項目については、機会をみて再度説明していきたい。特に介護保険外サービスについて適切な情報提供を行っていききたいと思います。また、利用しているサービスに苦情・不満を申し出たことのない人が多いため、適切なサービス提供が行われているか再チェックの必要性を感じております。
74	居宅介護支援事業所ふれあいケア天白	全般的にケアマネジャーの仕事ぶりに十分評価を受けている様ですが自己評価と利用者様の評価の差が出たことに対しては遺憾に思っています。評価の差の出た説明内容等については、機会ある毎に介護保険全般に亘って十分説明させて頂き、更にサービス内容の充実を図ります。高齢の利用者様にもわかり易く説明を行ない御自宅での快適な生活へ向けた御支援をさせていただきます。
75	居宅介護支援事業所ゆうがお・栄	1. 常に利用者・家族に専門的な見地から、リハビリを含む日常生活の向上に向け、適切な助言が出来るよう、一層の努力を注ぎたい。 2. ケアマネジャーとして、利用者の要求に迅速に対応し、より一層の安心・信頼度を高めるよう積極的に対応してゆきたい。
76	居宅介護支援西城	1、回収率86、7%の結果を受け、次回からは後日送付済確認の方策をとります。2、苦情申し立て窓口についての説明についてユーザーとの意識の差が認められた。定期的に繰り返し説明することや意識づけできる処置を講ずるよう、努めていきたい。
77	居宅介護支援センターふおとりえ	契約当初に説明したことに関して忘れてしまう方が多く、特に必要に迫られない事項や関心の無い事項については聞いていないと思われがちです。度重なる説明や時間を置いてからの説明を繰り返すことで認識してもらえよう改善したいと思います。
78	居宅介護支援ハートサービス近藤	利用者様と介護支援専門員との関係において、もっと近くに、気軽に話しができる人として、「介護・生活のことならこの人に相談すれば安心。」という関係を作っていきたいと感じました。今後も、人と人とのつながり、信頼関係を大切に、「その人らしい暮らし」のお手伝いをさせていただけるよう努めていきます。
79	きらめいと中村公園	利用者ひとりひとりの状況や希望に応じたケアプランとサービスを適切に提供するようにいたします。その為には意志の疎通を心がけて電話だけでなく、その後に訪問して確認を取り、誤解や思い違いのないようにしたいと思います。また、重要事項や契約など丁寧に読んで説明すると時間がかかり、利用者にも負担がかかるが、大切な事なので理解しやすく工夫していこうと考えている。
80	きららファミリーサポートサービス	前回の反省を踏まえ、介護保険制度の説明にしっかり重点を置いた結果、評価は上がっていますが、保険外でのサービスの事や苦情に関する事、担当ケアマネジャーや事業所の選択権など、ご利用者本意となる視点での取り組みが不十分であったと感じました。又、サービス導入時だけでなく、後の経過を十分に把握して更にご利用者の生活の質の向上が計られる様、一歩踏み込んだ関わりを目指していきたいと存じます。自由解答欄での具体的な指摘も今後の姿勢を厳しく改めるのに大変参考にさせていただきます。有難うございます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
81	グリーナリー 居宅介護支援 事業所	全体平均を軒並み上回る評価を戴いた事には有難く思います。しかし問7・8・20の低い評価はケアマネジャーの技量を直接反映しているものであり、単に保険対象内のサービスだけでは御利用者様、御家族様のニーズを充足するに至らない事を痛感させられました。様々なニーズを保険対象の小さい枠で展開していくのではなく、保険対象外のサービスも提案・導入して、御利用者様・御家族様の生活に良い変化をもたらせる様、今後展開していきたいと思えます。それには様々な社会資源の知識・情報習得が必要と感じました。
82	ケア・コー ディネイト きょうりつ	「利用者様との意識の差」が予想以上に大きく、特に利用者様の主体的な行動に必要となる情報の提供が不十分であったことがわかりました(問2、3、6、7、8)。初回契約時に説明することが多く、利用者様の理解を得るタイミングになかったと考えられます。今後は契約時に加え、3ヶ月経過頃に説明の機会を持つように致します。又、介護保険外サービスの知識を高め、幅広いケアプランの提案ができるように心掛けます。事業所として利用者様の主体的で自立的な生活の実現に向けてより一層の努力をして参ります。
83	ケア・コー ディネイトな かがわ	介護保険以外のサービスの説明が不十分である(問8)という点については、スタッフの教育を再度、強化(勉強会・研修参加等)する事で利用者様に積極的に説明または提示できるよう努力していきます。問20については、利用者様やその家族が安心して生活をしていただくために信頼関係を深めていくよう努力します。また、評価結果に甘える事なく利用者様に満足して頂けるよう努めていきます。
84	ケアセンター 昭和八事	今回初めての事業者サービス評価・ユーザー評価に参加させて頂き様々なご意見をご利用者様から頂いたことにより、サービス提供者とご利用者様との間にはやはり認識や感覚のずれが大なり小なり存在することを改めて痛感しました。日頃より、ご利用者様の立場に立ちケアマネジメントに取り組んでいるつもりでしたが、まだまだご利用者様の気持ちを察することができていなかったのではないかと思います。今後はより一層ご利用者様の視点に立ち洞察力を深め与えられた課題に取り組んでゆきたいと思えます。
85	ケアセンター ぼぼ	苦情の申し立て窓口についての説明、介護保険の対象とならないサービスについての説明が不十分との結果について至らなかったと反省し、資料を用意して対応できる様に準備し実行することとした。とりわけ行政の行っている各助成支援制度については学習会を設け、ケアマネジャーのスキルアップを図りたい。
86	ケアネット大 久手	契約時における利用者様への説明は十分に行っていると考えていたが、結果をみると不十分な点もあるようなので、今後はこれまで以上に利用者様の立場にたった説明をこころがけていきたい。
87	ケアプランセ ンター内田橋 なみき	信頼関係が保たれ、頼りになるという点では良い評価をいただきありがとうございます。初回契約時の説明だけでなく、苦情受付窓口等については繰り返しわかりやすく説明いたします。今後も利用者様の意向を尊重しつつ、介護保険の対象とならないサービスについての情報も積極的にご提案し、満足のいくサービス提供を心がけ、安心して生活していただけるよう迅速かつ適切な対応をさせていただきます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
88	ケアプランセンター共愛	利用者と事業者との意識の相違が大きいことに落胆しました。利用者の思いの中では、話をよく聞いてもらい受容してほしいと望む傾向が多いようです。事業者は日常の業務の忙しさにかこつけて、短時間に済ませようという思い、業務の内容や自分たちの知識を利用者に一つでも多くお伝えして、困っている問題を早く解決してあげたいと思う気持ちが強過ぎて聞くことに誠していなかったことに気付きました。これからも人間力を高めて愛情を持ち、利用者が喜んで頂けるケアプラン作りに励むよう努力して行きたい。
89	ケアプランセンターすけっとファミリー	ユーザー評価を真摯に受け止め、新規利用者への解りやすい説明、信頼ニーズに合った計画又実践をしていきたいと思っています。喜んで頂けるケアプランを目指します。利用票等の間違いも気をつけます。
90	ケアプランセンター平針なみき	ユーザー様からの評価をいただき考える機会を持てたことに感謝致します。ユーザー様の評価を参考に、今後さらなる向上に努めて参りたいと思います。今回のユーザー評価の中で苦情相談窓口についての説明が不十分であったことがわかりました。今後は契約書に添って、わかりやすい説明に努めて参ります。
91	ケアプランセンター丸の内	利用者様、家族様に対して契約時の説明不足、言葉足らずを感じました。また介護保険外のサービスについては、常に情報収集に努め、利用者様に適切に提供していくように心がけます。利用者様、家族様にわかり易い説明を行い、質の高いサービスを提供し、信頼される居宅介護支援事業所をめざし努力します。
92	ケアプランセンターみどり	苦情を受け付ける窓口があることについては十分な説明を行っているつもりでしたが、今回の結果から不十分であることを認識しました。今後は初回の説明はもちろんのこと随時再確認の説明を行います。又、他の項目に対しても常に見直しを行い、ご利用者やご家族の方の満足できるサービスを提供できるよう努めてまいります。
93	ケアプランセンターメディコ守山	契約時において、苦情の申し立て窓口や個人情報の秘密厳守については、納得できる様に心がけるとともに、利用期間の長い利用者の方にも改めて説明するよう気をつけていく。又、少数の方ではあるが、ケアマネジャーが関わるようになって、全く生活の変化がないという方も見られたので、平均に満足することなく気をつけていこうと思う。更に利用しているサービスに対して不満を申し出たことがないとの意見もあるので、できるだけ個々の利用意見の動向もふまえて利用者自身が話しやすい環境にしていく。
94	ケアプラン鳴子	ご本人とご家族の要望を十分にお聞きし、満足していただけるサービスを提供させていただきます。又、利用されているサービスについての不満や苦情に対してじっくりとお話をお聞きし、サービス提供事業者と十分な調整を迅速に行ないご本人及びご家族に満足のいただけるサービスが提供できるように努力いたします。
95	ケアポート名古屋	苦情受付窓口の説明については、「重要事項説明書」に明記するとともに、契約時にご利用者様にご理解いただける様、努めていますが、今後は契約時以外にも適宜説明させていただく事とします。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
96	ケアマネージメントセンター「トント」	今後充実したモニタリングを実施するとともに、介護保険外のサービスについても情報を収集していき、様々な角度からアドバイスできるよう努力していきます。
97	ケアマネージメント薬局アルファ	今後わかりやすく丁寧に説明させていただきたいと思います。
98	香南パラダイス居宅介護支援事業所	保険外サービス・事業者選択の為の情報提供について、まだまだ不十分であると感じました。保険外サービスについては、わかりやすい一覧を独自に作成していこうと思っています。また、様々なサービス事業者の特徴などを、積極的に情報収集し、事業者を選択する際の幅を更に広げていけるよう努めていきます。
99	この整形外科介護プランセンター	利用者様に対し、介護保険の内外に関わらず、より有益な情報提供が迅速にできる様、さらに環境整備をして参ります。また、御利用者様や御家族に、わかり易い説明をする様心がけて参ります。今後の課題として、御利用者様及び御家族の生活の向上を図る為によりよく相談しながらプラン内容の検討、迅速な問題解決を図っていきます。
100	極楽苑居宅介護支援事業所	皆様から高い評価をいただきありがとうございました。ケアマネジャーが関わることによって、介護を受けるご本人だけではなく、介護者の負担からの満足を得ていることを実感しました。今後は、先の予防給付の開始(平成18年4月)に向け、在宅で長く暮らせるように、ご利用者自身の身体レベルを悪化させないようなプラン作りを皆様と一緒に考えていこうと思っています。
101	こころやり居宅介護支援事業所	今後も一層信頼関係を築いていきたいと思っています。ケアマネジャーが関わることになってご利用者が希望される生活、またご家族の介護負担が軽減されたと思っていただけるように日々努めてまいります。
102	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東	会議を行なった結果、介護保険外のサービスについて簡単な小冊子を作成し、面接時や訪問時に高い意識を持ち、紹介及び説明を行なっていくことにより対応を図ることにさせていただきます。
103	サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所	ケアマネジャーは、利用者にとって身近な存在でいてほしい、そうありたいと、お互いに思っている、一歩踏み込めない部分があったり、様々な制約があったり、利用者様の思うような対応ができなかったりもします。が、そんな中で少しでも、利用者様の思いに近づける対応と、相談内容に応じた情報提供やアドバイスができるように努めたいと思います。
104	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所	問1から8までが自己とユーザーの評価の違いが大きい事がわかった。この事に対しサービス開始時の説明が不十分と考えられる為、今後は開始にあたり各事項の説明を十分に行なう事にする。
105	指定居宅介護支援事業所ちよだ	説明部分のユーザー評価が低いことについては、交付書類説明のリーフレットを作成し、利用者様に必要に応じて説明できるよう努力していきたい。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
106	指定居宅介護支援事業所へいわ	契約書及び重要事項説明書の説明を利用者やその家族によりわかりやすく理解できるように改善致します。
107	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ナー	今回のユーザー評価において特に気になった点は、利用者の方々が介護保険の対象以外のサービスについてもケアマネジャーに求めているものが大きいのに、十分こたえられていないことです。これは、利用者の生活にふみこんだ相談がどこまでできるかだと思います。職種によって福祉制度の理解度は差があると思いますが、個々人の力量をつけ、利用者の方の生活全般の理解をし、他の制度も含めてご紹介できるように努力していききたいと思います。
108	指定居宅介護支援センターはるかぜ	介護保険の対象にならないサービスについて、説明が足りなかったという結果が出ましたので、今後、対象となるサービスも含めて、機関紙で特集を組み、説明をわかりやすく行っていききたいと思います。
109	指定居宅介護支援はあとステーション緑事業所	介護保険制度の内容変更があった為、以前からサービス利用されている御利用者様には再度わかりやすい資料を作成して説明等行っていききたいと思います。
110	清水会ケアプランニングセンターひかり	利用者や介護者の皆様方の希望や考え方は、そのお立場によって千差万別です。皆様が前向きに安心して生活できるよう一緒に考え自立に向けてのお力になればと思います。常に初心を忘れずご理解と納得が得られるサービスの提供を目指しより一層の努力を重ねていききたいと思います。
111	清水会ケアプランニングセンターまこと	ご利用者の方々に対して、契約時にご説明したという認識があったため、いろいろなサービスの情報や可能な事柄が伝わっていない事がわかりました。今後は、自分達の目線だけにならぬ様に、ご利用者の方々の立場に再度立って居宅介護支援をさせて頂くように努力をしていききたいと思います。それと、長年担当させて頂いていると、思い込みで計画を立ててしまったりする事があるため、モニタリングを新たな気持ちで行い、長期目標につながる計画をし、よりよい在宅生活に近づけたいと思います。
112	志水ケアプラン・オフィス	この度の結果を受けまして、ご利用者様のご要望・お困り事にあわせて、介護保険外のサービスについても必要に応じて、ご紹介させて頂きます。また契約時に、他の事業者へ変更出来る事・苦情窓口のご説明など、今後はよりわかりやすく、ご理解していただける様努めてまいります。
113	社会福祉法人AJU自立の家ほかっと軒	今年度の当事業所の目標として、契約時やサービス利用時の「説明」を利用者の皆様にわかり易く丁寧にしてゆくことを設定してまいりました。しかしながら、今回の結果から未だ説明が十分でなかったことを改めて認識することが出来ました。皆様にわかり易い説明をより一層目指し皆様の立場に立った支援を今後もできるよう研修等進めてまいります。事業所理念であります「困っている人をほかっとかない」を常に心にとめ支援させていただき所存です。
114	社会福祉法人聖霊会聖霊居宅介護支援事業所	介護保険の適用、又適用外のサービスについても、情報を広範囲に把握し、各々の利用者様が自分に適合するサービスを選ぶことができるよう、情報をより多く収集し、提供に努めます。それらのサービスを適切に利用することにより、利用者が、より自立した快適な生活を送れるよう、支援していききたいと思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
115	じゃがいも平田介護支援センター	今回のユーザー評価の結果を受け、苦情を受け付ける相談窓口の説明や介護保険の対象にならないサービスの説明が不十分との指摘を受けました。この指摘を十分念頭に入れ、契約や面接時、必ず説明していきたいと思います。又、利用者の意識の差では、急なサービス変更の対応やいろいろな申請の代行・契約やサービスの内容説明が上位であり、この事も十分念頭に入れ、訪問時等に、利用者の方との意識の差が少しでも縮まるよう、お話をじっくり伺い、ご要望に迅速にこたえていけるよう努力していきたいと思います。
116	ジョインライフ指定居宅支援中村事業所	ケアマネジャーとしての機能を事業者・利用者様・御家族様を含めた中で充分発揮していくため、日々の仕事をひとつひとつ大切に又、定期的な研修の必要性を感じております。信頼して頂き、安心感を持って頂けるよう成長してまいりたいと考えます。
117	ジョインライフ指定居宅支援西事業所	平成16年7月に事業所を再開させ、初めての評価を頂きました。まだまだ未熟で足りない所も多いと実感し、気持ちを新たに次のステップを目指して参ります。研修への参加等で知識・スキルの向上を、グループ全体で取り組み利用者様へご提供していこうと考えております。
118	松寿苑	契約書・重要事項・サービス計画書などの内容を十分に説明を行ないご利用者、家族にご理解していただきニーズに添ったサービスを提供できるよう努めていきたいです。
119	昭和区介護保険事業所	サービス利用開始の際に説明すべき事項について、その説明が不十分であったと思われます。契約書や重要事項説明書についてわかりやすい表現に言い換えるといった工夫をし、サービス利用に関する手続きやサービス選択の留意点などについて、ていねいでわかりやすい説明を心がけてまいります。ご利用者様が、安心して気軽に相談できる事業所を目指してまいります。
120	新栄居宅介護支援事業所	1、契約時に、苦情の申立てに関する説明を詳しく、わかりやすく行うようにしていく。2、介護保険の対象にならないサービスについても知識を深め、在宅生活に役立つよう情報提供を行う。又、事業者情報の提供に努め、安心してサービスを利用していただけよう支援していく。いつでも連絡が取れる体制を今後も維持していく。3、介護支援専門員が関わることによって、少しでも安定した在宅生活を実感していただけるよう、訪問を励行し、資質の向上を図り、力量を身につけていく。
121	杉の木居宅介護支援センター	合計から見れば自己評価より利用者様には良い評価を頂いておりますが、評価の低かった苦情窓口の説明、介護保険の対象にならないサービスについての説明を具体的に詳しく再度説明させて頂きます。今回の結果の反省点を考慮し今後も幅広い知識の習得に努め、御利用者のみならず御家族、介護者の方により一層御満足頂けるケアプラン作成に努めてまいります。
122	すぎやま居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果、意識の差の大きい項目については、いづれも利用者の方々への事前説明と情報提供に係るものである為、対策としての一点目は、「契約書」と「重要事項説明書」を利用者の方々に対してわかりやすく説明していくことを徹底していくこと。二点目は、意識の差の大きい項目で、「契約書」と「重要事項説明書」の中に明記されてないものについては、別紙で説明書を作成し、わかりやすく説明させて頂いた上で、手渡していくことを徹底する。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
123	鈴木居宅介護支援事業所	今回は、介護サービス事業所を選ぶのに役立つ情報提供の項目が低い評価となった。このことから今後は、介護支援専門員が一方的に情報提供するのにとどまらず、利用者の背景や状況を踏まえ、求められている情報を適切なタイミングで、分かりやすく提供していきたいと考えている。介護保険制度の理念「利用者本位」自己決定を支援するにおいて、とても重要な項目であるため、説明から納得した理解が得られるよう工夫を重ねていきたい。
124	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所	御利用者様が居宅介護支援サービスを利用する上で大切なことが「よく自宅に来てくれること」との結果を見て、今後は更に密な連絡を心がけ、よりよい信頼関係を築いていきたいと思ひます。また、御利用者・御家族に納得して頂けるよう、介護保険について丁寧にわかりやすく説明し、ニーズに合った介護サービスを提供できるよう努力していきたいと思ひます。
125	善常会居宅介護支援事業所	1、重要事項説明、契約の際、利用者がもっと理解できるような説明方法の検討をする。ポイントをしっかり伝えるようにする。2、漫然と訪問するのではなく、目的を利用者にきちんと説明し、訪問面接を行うこと。3、訪問する際、話しをじっくり聞きに行くという姿勢をもっと持つこと。
126	セントケア名南	全般的には平均的な評価をいただきましたが、これからは、介護保険外のサービスについての情報も積極的に提供し、ご利用者様のサービス計画に取り入れていきたいと思ひます。今回のご利用者様のご意見を受け、今後も関係機関と連携し、安心して生活していただけるよう努力していきます。
127	大生介護支援センター	利用者の話をよく聞いて、対応していきたい。
128	大同居宅介護支援事業所	ユーザー評価において、居宅支援事業所の変更が可能である事や代行申請について、又、介護保険外のサービスについて等の説明が契約時だけでは十分な御理解を得られていない事がわかりました。今後は定期訪問時に利用者様・御家族様の要望や不満を傾聴し、その都度、わかりやすい言葉で説明させていただき御理解いただけるよう努力致します。介護保険外のサービスにおいては幅広い知識の修得に努め、必要時に適切な情報提供が出来るよう資質向上に努め、更に利用者様の満足と信頼が得られるよう努力致します。
129	たから診療所指定居宅介護支援事業所	ケアマネジャーの充足で、専任体制がとれるようになりました。各種研修会への参加や自己研修も進めてきており、ていねいなケアが提供出来ていくと思ひます。
130	チェリッシュ居宅介護支援事業所	介護保険内、外にかかわらず、利用者様本人やご家族が安心して生活できるよう、各サービスについて説明するよう心がけます。ケアマネジャーの対応に、安心感や信頼感をもっていただけるよう、誠実にお手伝いできるような努力いたします。皆様の声を今後のサービス提供に役立てていきます。
131	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は、契約書、重要事項説明書をより分かりやすくご説明するようこれからも努めてまいります。また、ケアプランの作成に伴うサービス事業者についての情報提供を充実させるとともに、毎月お渡しするサービス利用票、別表のご説明を始め、ご利用者様やご家族様がお困りの際には親身になってご相談に応じ、福祉、保健、医療等の各関係機関と連携を図りつつ、ご利用者様に満足していただけるサービスの提供を目指してまいります。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
132	てとてと	概ね満足していただけている結果です。自由記載欄に関してですが、デイサービスの事業所を紹介し見学に行かれるよう勧めますが家人の都合などでなかなか実現しません。排尿等の手伝いは御家族なら力づくで出来ますが、プライドの高いお年寄りには無理強いが出来ません。しかし、時期がくればさせていただけるようになります。これからも何でも相談してもらえるように努め、その人に合った説明のしかた・提案内容をもっと充実したものにしていきたいと思えます。
133	天白区介護保険事業所	ケアマネジャーの対応、居宅介護サービスに高い評価、ご意見をいただき誠にありがとうございます。居宅サービスの利用にあたって、その契約など複雑なものもございます。利用者様やご家族の方に安心して利用いただけるように、よりわかりやすい、ご納得いただける説明を心がけてまいります。職員一同、みなさまにより安心して利用いただける事業所をめざして努力してまいります。
134	天白ケアマネジメント	まだまだ利用者様にわかりやすく説明ができていないという点がいくつかあげられています。利用者様がどのような生活を送っていきたいのか具体的に何度も確認しながら、ケアプランに反映し定期的に見直しをしていくことが大切と思います。今後も信頼のおけるケアマネジャーとして質を高めるよう努力してまいります。
135	東芝テクノ居宅介護支援事業所ウイズユー名古屋北	ケアマネジャーの増員を図り、より強固な体制を構築していく計画を進めて行きます。また、利用者とのコミュニケーションをより深め、更にサービス品質向上を目指し、安心した在宅生活を送っていただけるよう支援して参ります。
136	東洋ケアプランニング	契約書や重要事項説明書、居宅サービス計画書、毎月お渡しする利用票の内容について、今まで以上に利用者様介護者様等にわかりやすい説明ができるよう、心がけていきたいと思えます。居宅サービス計画作成以外に居宅介護支援事業所で行う事のできる内容の説明個人情報提供時の同意、苦情相談窓口についても意識してお伝えしていこうと思えます。利用者様介護者様に信頼されるよう、今後も自己研鑽に努め、現在の状況に合った的確な情報提供ができるよう、努力してまいります。
137	特定非営利活動法人介護サービスさくら	訪問時は、余裕を持って話の聞ける時間を作り、相談しやすいようにコミュニケーションを取れるようにしたいと思います。
138	富田病院居宅介護支援事業所	当事業所をご利用頂いている皆様には、過分なご評価を頂きまして、大変感謝しております。今後も、皆様にとってより良い生活を送って頂ける様、微力ながら支援させて頂ければ幸いに存じます。保険制度の見直しを控えて、私共も情報収集に余念のないところです。丁寧でわかりやすい説明を心がけて、皆様のお宅を訪問致しますので、何卒ご協力の程お願い致しますと共に、ご指導、ご鞭撻賜りますよう、重ねてお願い申し上げます。
139	中川区介護保険事業所	ご利用者様からの質問や相談に対して、迅速かつ臨機応変に対処し、適切でわかりやすい説明や対応ができるよう心がけてまいります。また、ご利用者様からいただいている信頼感、安心感を大切に、すべてのご利用者様の評価となるように努めます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
140	中川診療所指定居宅介護支援事業所	1、契約書や重要事項説明書について、苦情の窓口があること、いつでもケアマネジャーや、居宅支援事業所が変更できること、プライバシー保護のことを、わかりやすく説明してゆきます。また、介護保険対象外のサービスについても情報を学び、説明に心がけてゆきます。2、ご本人、ご家族の立場に立って、お話をよく伺い、一緒に介護の問題を考えてゆきます。そのために、知識・心・技術を高める努力をしたいと思います。
141	中区介護保険事業所	サービス利用開始時に説明すべき、苦情の申し立て窓口やサービス事業者の選定、区役所への手続きなどについて丁寧にわかりやすく説明し、十分にご理解いただけるよう努めてまいります。
142	なかまの家大杉	今回の評価において、苦情を受けつける窓口の存在、他の事業所(ケアマネジャー)に変更できること、保険外サービスについての説明が不十分であったというご指摘を頂きました。今後は、いっそうわかりやすい説明を心掛けていくと共に、訪問した折々にも、ご質問やご相談とともに、くり返しご説明させていただき努めてまいります。
143	中村区介護保険事業所	重要事項説明書をはじめ、苦情相談窓口や個人情報保護については、今まで以上にご利用者にわかりやすくご説明させていただくように努めるとともに、居宅サービス計画の内容についても十分にご理解いただけるよう心がけてまいります。
144	名古屋市熱田区ケアマネジメントセンター	利用者様から「ケアマネジャーや居宅介護支援事業所の変更の自由」「苦情受付窓口」「介護保険の対象にならないサービス」等についての説明に対して不十分であるとの評価をいただきました。契約時の説明に加え上記の点につきましては、具体的にわかりやすく説明を行なっていくよう留意してまいります。また利用者様のご意見・感想の中で、ケアマネジャーの励みとなるお言葉をいただき、今後も介護保険の理念にもとづく利用者様の立場を尊重した事業所運営をめざして努力してまいります。
145	なごやかハウス希望ヶ丘	ご利用者様自身が各種サービスを選択していただけるよう、適切な情報提供を行ってまいります。又、ケアマネジャーが関わることにより、希望される生活に少しでも近付くことができるよう、各事業者・機関とも連携をとり、ご利用者様の自立支援に向けて、更なるサービス改善に向けて努めてまいりたいと思います。
146	なごやかハウス三条	評価結果を率直に受け止め、ご利用者様やご家族様に対してサービス事業者のより詳細な情報や介護保険対象外サービスについての情報などきめ細かい情報をわかりやすく提供して参ります。またケアマネジャーとしてご利用者様の生活が向上するよう、自立を支援する視点から、ご利用いただくサービスについての援助計画を立てるようになってまいります。
147	なごやかハウス滝ノ水	問3、4、5につきましましては、契約時に必ず説明しておりますが、今後は要支援・要介護認定更新時にも再度、説明をしてまいります。問7、8につきましましては、公平中立の立場で事業所及び保険外サービスの情報につきましても説明を行い、ご利用者が事業所を選択されるのに役立つ情報の提供に努力したいと思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
148	なごやかハウス岳見	居宅介護支援の導入段階である契約時に、重要事項の説明が不十分であることが今回の評価で認識できましたので、今後は、ご利用者へのアセスメントやモニタリング時に再度ご説明をさせて頂きたいと思えます。また、その他の事柄についてもご利用者に理解いただけるように丁寧に説明しなければならないと痛感しています。対人援助の基本であるコミュニケーションを図る際の「説明」と「同意」がまだまだ不十分であったようですので、気持ち良くご利用頂けるように分かり易く丁寧な説明を心掛けたいと思えます。
149	なごやかハウス出来町	介護サービスを利用されるにあたり、ご利用者が介護サービス事業者を選択していただきやすいように、事業者のサービス内容や特色を、わかりやすく、正確に情報提供していくことが必要であると感じております。また、個人情報の使用や管理などについて、今後も、一層、慎重に取り扱ってまいりたいと思えます。ご利用者・ご家族の生活に対する意向を十分に聞き取り、尊重し、介護サービス事業者と連携を取りながら、ご利用者が望まれる生活が実現できるように支援してまいりたいと思えます。
150	なごやかハウス野跡	特に、介護保険の対象にならないサービスや施設の案内、その他介護方法や病気の知識等について、幅広く相談をお受けしているつもりでしたが、ご利用者側にそのような印象が薄い事がわかりましたので、より一層分かりやすく、詳細な説明を心掛けてまいりたいと思えます。
151	なごやかハウス福原	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感を持っていただけるよう、申請の代行を行い、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するよう努めます。また、新しく増えたサービス事業者についても、施設見学を行ったり、既に利用されている方に感想をお聞きするなどして情報収集に努め、的確な情報提供に努めてまいります。
152	なごやかハウス丸池指定居宅介護支援事業所	昨年に比べて、月1回以上ご自宅を訪問したため、ご利用者の状態やサービス提供状況を確認する点については評価結果が向上しましたが、居宅サービス計画書や利用票等の説明やご利用者・ご家族の話をじっくりと伺う点で評価が下がってしまいましたことを反省しています。全ての方に同程度の支援を行うのではなく、ご利用者一人一人に応じた支援を行うことができるように心掛けます。そしてご利用者やご家族の希望される生活に近付け、満足していただける居宅介護支援を目指してまいります。
153	なごやかハウス名西	ユーザー評価の結果をいただいて、介護保険の給付対象外サービスについての説明が不十分であることを痛感しました。ケアマネジャーとして介護保険の給付対象となるサービスについては日々調べたり、関係機関に問い合わせたりしていますが、保険給付対象外のサービスについては勉強が不十分であったと反省しています。今後は自ら知識を深めていくことと同時に、在宅介護支援センターなどとも連携して、ご利用者様に幅広いサービスの情報を提供してまいりたいと思えます。
154	なごやかハウス横田	制度上の説明や周知事項については、おおむねご理解いただいているようですので、今後も分かりやすい説明に努めてまいります。ご利用者の傾向として介護保険外を含めた広い情報の提供を希望されておりますので、適時、ご利用者の要望に合わせた情報提供に努めてまいります。自由記載欄には、あまり形式的にならないように、若しくは忙しすぎるといった指摘をいただきましたので、その様な印象を与えないように余裕ある対応、誠意ある対応に努め、今後とも信頼を得られるよう努める所存です。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
155	名古屋市北区 ケアマネジ メントセン ター	初回面接時の説明が利用者様に十分に理解していただけていなかったとの結果をみて、事業所の重要事項説明の仕方の不十分さを反省し今後ひとつひとつの項目について納得していただけたかを確認しながら一辺通りの説明にならない様に心がけます。サービスについても安心して何でも相談していただける様にそして専門家として助言できる様に勉強し、ご本人やご家族の希望やお気持ちを十分に聞いてケアプランを作成し在宅支援に努めます。
156	名古屋市昭和 区ケアマネ ジメントセン ター	居宅介護支援サービスのご利用にあたって契約書や重要事項、介護保険外サービスの利用法等多くの説明をさせていただいております。説明事項をよりご理解をいただくために、各々の内容を網羅したポイントをおさえた説明を心がけていきます。常に利用者様の立場での視点を忘れない居宅介護支援事業所として研鑽を積んでまいります。
157	名古屋市総合 リハビリテー ションセン ター	利用開始時など契約を結ぶ時点で、契約内容や苦情を受け付ける窓口、代行申請についてきちんとした説明に努めていきます。また、毎月の訪問時など折に触れわかりやすい説明を継続的に行います。また、介護支援専門員としての資質向上に努め、ご利用者やご家族の要望を取り入れよりよい生活が提案できるよう努力して行きたいと思っております。
158	名古屋市千種 区ケアマネ ジメントセン ター	介護保険の対象外のサービスについての説明や個人情報についてなどの説明について全般的に低い評価をいただきました。これらにつきましては利用者様にわかりやすくご理解いただけるよう工夫していきます。またケアマネジャーは利用者様のニーズやご意向の把握に努めお話し合いのもと、よりよいケアプラン作成をめざしていくよう事業所全体の課題としてとり組んでいきます。
159	名古屋市天白 区ケアマネ ジメントセン ター	苦情受付相談窓口の紹介や介護保険外サービス等の説明がやや不十分な項目については事業所内で検討し、よりご理解いただけるよう努めていきます。全体的に利用者様から概ね高い評価をいただき大変ありがたく思います。この結果を励みに、今後もより一層、ケアマネジャーの質の向上をはかり、利用者様のニーズにあわせた居宅介護サービス計画を立案し、利用者・家族・サービス事業者が一体となり目標に向かっていけるようマネジメントさせていただきます。
160	名古屋市中区 ケアマネジ メントセン ター	個人情報の取り扱いについては、契約時だけではなく大切なお話をうかがった時などにもお伝えするようにしていきたいと思っております。また、各事業所や保険外のサービスについて、幅広く情報をお知らせしたうえで選んで頂けるように心掛けたいと思っております。安心して生活できることを最も望んでみえる、ということを再認識いたしました。今後も利用者様、ご家族と一緒に考えながら、安心して在宅療養生活を送って頂けるようお手伝いしていきたいと思っております。
161	名古屋市中川 区ケアマネ ジメントセン ター	居宅介護支援サービスの実施にあたって、ご利用者様からいただいた評価をもとに信頼関係の構築に努め、誠実な対応をこころがけていきたいと思っております。ご利用者様にとって頼りになるケアマネジャーのいる事業所として今後も職員の資質向上に努めていきます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
162	名古屋市 中村区 ケアマネージメントセンター	契約からサービス利用開始までの説明において丁寧に行ってまいりましたが、「説明がなかった」と回答された方もおみえになりました。今後、説明の内容や方法を見直し、ご利用者様がより良く介護保険制度をご利用していただけるよう努めてまいります。全体的には昨年度の評価より高くみていただき嬉しく思っております。介護保険制度の改正が近づいていますので、常に最新の情報を収集し、ご利用者様・ご家族様が安心して生活ができるように努めていきたいと考えております。
163	名古屋市 中村区 第二ケアマネージメントセンター	利用者様から契約や重要事項説明書、個人情報の同意等についての説明が充分ではなかったとの評価をいただき、これらの点をご理解いただきやすいよう説明に工夫していきます。そして今後も利用者様のニーズの把握や介護保険内外のサービスの情報収集に努め、居宅介護支援を通して在宅での療養生活のご支援させていただきます。
164	名古屋市 西区 ケアマネージメントセンター	サービスの内容や、苦情受け窓口について、わかりやすい説明に努めてゆきます。また、サービス事業者や介護保険外のサービスについての情報収集に努め、役立つ情報提供ができるよう努力いたします。急なサービス変更に対しても、迅速・丁寧な対応に努めます。これからもご利用者様・ご家族にとって頼りになり、適切な助言ができるケアマネジャーをめざし、職員の資質の向上に取り組んでゆきます。
165	名古屋市 東区 ケアマネージメントセンター	利用者様が安心して在宅生活を過して頂ける様職員一同と努力してまいりましたが、利用者様から、温かい励ましの言葉を頂きとても嬉しく思うのと同時に責任の重さも痛感しております。今後は介護保険以外のサービスにつきましても、適切な情報提供やわかりやすい説明を工夫し、利用者様のご意向を尊重したケアプランの作成を行い、各サービス事業所との連携をとりながら、利用者様が安心して在宅療養生活を送れるよう支援してまいります。
166	名古屋市 瑞穂区 ケアマネージメントセンター	介護保険サービスのみではなく介護保険外のフォーマル・インフォーマルなサービス等についてわかりやすい説明や情報提供に努めていきます。また、現在、ご利用中のサービスについての不満や苦情の申し出については、サービス提供事業者と速やかに調整し、より円滑にサービスが利用できるよう解決をはかっていきます。今後も利用者様のご意見に耳を傾け、より信頼される居宅介護支援事業所として研鑽を積み努力していきます。
167	名古屋市 緑区 ケアマネージメントセンター	御利用者様に重要事項の説明、介護保険の制度やサービスの説明を、わかりやすく丁寧に行なうよう心がけています。今回の結果を踏まえ、利用者様の視点でよりわかりやすく、必要に応じて再度確認や説明をしていく様、職員全員で取り組んでいきます。また、介護保険外のサービスについても情報収集に努め、利用者様に随時わかりやすく情報提供できる様にしていきます。今後も利用者様の生活の意向を尊重し、自立した生活のためのケアプラン作成を行い、信頼される事業所をめざし研鑽していきたいと思っております。
168	名古屋市 港区 ケアマネージメントセンター	ご利用者様の的確なニーズ把握に努め、意向を尊重したケアプラン作成を行ない、信頼される居宅介護支援事業所をめざしておりますが、まだ不十分なところが多かったです。事業所変更の説明や介護保険外サービスの説明など十分ではなかった項目もいくつかあり、これらについては事業所全員で取り組み、改善を早急にはかっていきます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
169	名古屋市南区 ケアマネジ メントセン ター	介護保険内サービスのみでなく介護保険外のサービスについてもわかりやすく説明を工夫していきます。事業所として「利用者や家族の話をじっくり聞く」「個人情報の保護の説明等」につきましては力を入れてきた項目でしたが、まだ十分ではないとの評価をいただきました。今後、さらに利用者様に御理解を得られますよう努めていきます。
170	名古屋市名東 区ケアマネ ジメントセン ター	3回目のユーザー評価の結果を居宅介護支援事業の全員が、しっかり受けとめ、改善を早急にはかっていきたいと思えます。苦情受け付け窓口や、契約時の契約書や重要事項の説明、介護保険外サービスについての説明などにご理解が得られるよう対応していきます。ケアマネジャーとして本来の責務を果たしていくために、さらに研鑽を積み、利用者様とともに生活の自立をめざして支援させていただけるよう努力していきます。
171	名古屋市守山 区ケアマネ ジメントセン ター	「重要事項の説明」「苦情受付窓口」「代行申請」「介護保険以外のサービス」など十分に説明しているつもりでしたが、まだ不十分な様です。今後よりわかりやすく理解していただける様、努力してまいります。全体的に厳しい評価でした。これを真摯に受け止め、今後よりきめ細やかな対応に心がけ、満足していただける様努力してまいります。
172	南山の郷居宅 介護支援事業 所	ご利用者様に介護保険内外の制度を分かりやすく説明し活用していけるように、今後ともケアマネジャーとしての専門的知識を深めていくように研修等も含めて資質の向上と勤めていきます。そして、ご利用者様のご要望に沿った居宅サービスの提供に心がけ、信頼してご相談していただけるよう努めてまいりたいと思えます。
173	西区介護保険 事業所	ご利用者さまの評価のうち「苦情相談窓口」「介護保険の対象にならないサービス」「ご家族などの介護者の生活の変化」についての質問項目にご不満が多いとの結果でした。いずれも契約の際には、契約書や重要事項説明書を使用し説明してまいりましたが、さらに介護保険をよくご理解いただくため、きめ細かく分かり易い説明をし、介護保険制度外で実施されているサービス等の説明及び有効活用に努めようと考えています。また今後はご利用者様の希望される生活に近づけるよう質の向上等努力してまいりたいと思えます。
174	にじのさと西 居宅介護支援 事業所	利用者様との対話を重視し、今まで以上に利用者様と共に歩いていける介護支援専門員でありたい。そのためには、利用者様宅(現場)への訪問を多くし、現状の把握から本当に必要なサービスを提供出来る様にして行きたい。利用者様の生活のしずらさを共感し、自立出きる喜びを共に感じられる様にして行きたい。また、介護サービスなどの情報をわかりやすく、ていねいな対応で行うものとしていく。
175	野並デイサー ビスセンター	説明したつもりになっていないか改めて考え直し、機会あるごとに各種要望を聞き取る努力をします。特に介護保険導入当初より利用されている方への説明に力を入れていきます。
176	はぎの居宅介 護支援事業所	介護保険以外のサービスもご紹介し、うまく取り込めるように努力いたします。また、皆様のご希望が、より満足に近づくよう事前調査を強化し、コミュニケーションの充実に努めます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
177	春岡調剤薬局 居宅介護支援 事業所	苦情を受け付ける窓口は契約書に記載されているだけなので、いつも目に触れるように工夫する。利用者がサービス事業者を選択できるようにプランを立てる。居宅サービス計画1・2、週間サービス計画、利用票についてわかりやすい表現、記載に改める。サービスの具体的な内容を把握し、より適切なサービスを追求する。利用者の日課を把握し、適切な助言ができるようにする。
178	東区介護保険 事業所	ご利用者様からの評価につきまして、職員一同重く受け止め、今後の事業推進により一層の努力をしております。契約時には、サービスはもちろん苦情相談窓口や守秘義務について、介護保険外サービスの情報提供等、きめ細かくわかりやすい説明と適切な情報提供を心がけます。また、サービス計画につきましても、ご利用者様・ご家族の方とのコミュニケーションをよりいっそう図りながら、ご利用者様本位のサービス計画になるよう努力いたします。
179	陽だまりの家 ケアプランセ ンター	常に化する状況の把握に努め、ご本人様ご家族様の希望に沿えるよう適切なサービスの提供を目指し、また情報収集を密にしサービスの選択肢の幅を広げるよう努力したいと考えます。これからも頼りにして頂ける事業所として頑張ります。
180	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。
181	平田豊生苑居 宅介護支援事 業所	契約書・重要事項説明書・介護保険制度・サービス内容の説明が、一方的にならない様心掛けていく。個人情報取扱いには、細心の注意を払って、必ずご利用者様とご家族の同意を得る。
182	吹上調剤薬局 居宅介護支援 事業所	ユーザー評価を参考に、利用者の方々に満足して頂けるよう今まで以上に努力していきたいと思っております。苦情受付窓口や個人情報については契約書、重要事項説明書をわかりやすくご説明するように心掛けていきます。
183	ブラザーケア プランあつた	「言っていたつもり」での自分自身とご利用者様との思いが違う点での見直しや、改めてのご説明の必要を感じ、個々に行ってまいります。ご利用者様、ご家族様の生活の質が少しでも向上できるよう自身のレベルアップを計るため情報の収集、勉強会への参加をしてまいります。またご利用者様と各サービス事業者との連携を密にして担当者会議が行なえるように努めます。
184	フランスベッ ドメディカル サービス株式 会社中部事業 所	ケアマネジャーとして安心感・信頼感をもてただける様に知識の修得、言葉使い、服装等に十分気をつける様努めてゆきます。大切なことは機会ある度にゆっくり説明してゆきます。苦情窓口のこと、秘密保持のこと等書面をみながら説明してゆきます。事業者情報・保険外情報も時間をかけてゆっくり説明したいと思っております。
185	ふれあい名古 屋介護支援事 業所	居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画書の交付の際に、よりわかりやすいご説明をするように、これからも努めてまいります。皆様の信頼をさらに得られるように、一生懸命取り組みたいと思っております。よろしくお願致します。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
186	ベネッセ介護センター名古屋	評価を見まして、日頃感じている事とお客様が感じておられる事と、さほどズレのない事を知る機会になりました。契約等の説明では、どのお客様にもご理解いただけるよう、より丁寧に対応する必要性を痛感いたしました。また、定期訪問をお客様がこちらの業務を心配して来なくていいとおっしゃってくださる方も多々いらっしゃいます。業務として、訪問は必要なことだとお伝えすると共に、今後もお客様の立場にたって欲している情報を様々な角度から提供できるよう、接して参りたいと思います。
187	ヘルパーサービス金澤居宅介護支援事業所	利用者様と接する時間を少しずつでも多くし、利用者様の声に耳を傾け、他のサービス事業者の方々とも情報を共有し合い支援していく。
188	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	ご家族様に介護サービスを利用することにより、生活にゆとりができますよう、介護保険の対象外のサービスも含めケアプラン作成に配慮していきます。ケアマネジャーのレベルアップにつきましては、部内・法人内の定期的な研修を行っております。研修内容を充実し、さらなるレベルアップをめざします。
189	ホスピー居宅介護支援事業所	地域の社会資源の把握や介護保険以外のサービスについても学び、必要な情報の提供ができるように努めていきたいと考えています。
190	堀田デイサービスセンター	今回の評価結果で明らかになった問題点として、ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報提供や、介護保険等に関する説明が少ないとの御指摘がありました。改めて自己を振り返りますと、手続きの円滑化ばかりを優先し、結果として利用者を置き去りする所があったと考えます。今後は初心に帰り、利用者はケアマネジャーに対し何を希望し、期待しているかを常に念頭に置いてケアマネージメントをすることにより、サービス改善につなげます。
191	まいんず居宅介護支援事業所	自社評価とユーザー評価の間に格差がみられた項目が数ヶ所あり、今後はユーザーの皆様と訪問や連絡を密にとりながら、サービス事業者との連携・調整を図り、格差の是正に努めていきたいと思ひます。よりよいサービスの提供を行うことにより、ユーザーの皆様が日々希望されている生活に少しでも近づくことができるように努めていきます。
192	ますこ居宅介護支援事業所	主に契約時に行っている説明に対する評価が低くなっています。今後は、再度わかりやすく説明する機会を持ち、ご利用者様やご家族様に理解して頂けるように努力したいと思ひます。
193	松川クリニック指定居宅介護支援センター	各質問項目において、ご利用者様から高い評価をいただき、大変、光栄に思ひます。そのような中で、今回のアンケートにより、ご利用者様へのご説明の一部に対し、不十分と考へてみえる方がいらっしゃる事がわかりました。今後はその信頼にお応えできるよう、より一層の質の向上をめざし、改善に取り組み、ご利用者様のご希望や目標に合わせ、自立支援へのお手伝いができるよう、努力致します。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
194	丸八居宅介護支援センター	重要事項の内容について、よりわかりやすい説明が必要であることがわかりました。今後は苦情窓口の紹介やサービス事業者の選択について具体的に機会があるごとに、介護保険制度の説明と情報を発信していきたいと思ひます。利用者の方々からケアマネジャーに対し厚い信頼と感謝の言葉を多数よせて頂き、恐縮しております。私共もより一層のご満足がして頂けるよう日々改善努力をしていきたいと思ひます。
195	みず里 居宅介護支援事業所	このユーザー評価が始って以来、毎回参加させていただいております。前回の評価を受けた時もそうですが、問2、問3に関してご存じないご利用者様及びご家族様がおみえになる事を重く受け止めたいと思っております。最初の契約時以外にも定期的に周知をはかる為、書面にてお伝えいたしたりしておりますが、それ以上にお一人のご家族様だけではなく、関っておられるご家族様全員にご理解いただけるよう、お伝えして行きたいと思っております。今後とも何卒よろしくお願ひいたします。
196	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価において、事業者側とユーザー側の認識の差が大きい事項は、契約時においてご説明する事柄が目立つように思ひます。昨年も同様の傾向がみられ、ご利用者様に分かりやすい説明を心がけてきましたが、十分浸透していない結果となりました。結果を真摯に受け止め更に徹底していききたいと思ひます。また、サービス事業者選択についての情報提供も格差が大きく、ご利用者様のより良い選択には、情報提供は欠かせないことを認識し、適宜、効果的な情報提供ができるよう留意していききたいと思ひます。
197	みずほ調剤センター薬局	アンケートの結果を考み、利用者により分かりやすい説明をする様努力する。
198	緑区介護保険事業所	今回の評価から、いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができるという説明や、区役所への代行申請が可能であることの説明、ならびにどこのサービス事業者を利用しても構わないという点の説明についてご利用者様の満足度が低いということがわかりました。今後はご利用者様にとってよりわかりやすい説明となるよう努力してまいります。また、ご不明な点やお聞きになりたいことがございましたら遠慮なくお申し出ください。
199	港区介護保険事業所	ご利用者様から全般的に厳しい評価をいただきました。今回の評価を真摯に受け止め、ご利用者様や介護者の方に満足していただけるサービス提供に向け、職員の資質向上や組織のあり方の改善に向けて事業所全体で取り組んでまいります。また、問1から問6の契約書や事業者の選択に関することなどの基本的事項につきましては、わかりやすく確実に説明できるよう、工夫をしてまいります。次回のユーザー評価におきましては、ご利用者様から高い評価をいただけますことを目標に、職員一丸となって努力してまいります。
200	みなと・なかがわ介護支援センター	結果から、重要事項・契約書の内容をきちんと伝えきれていない面があると反省をさせられました。内容の中でも特におさえていただきたいことに関しては、説明できたかどうかの確認表の様なものを作り、事業所としてもれのないようにしていきたいと思ひます。居宅介護支援サービスを利用していただくにあたっての意識の差(重要度)についても安心感・信頼感を持っていただけるような関係づくりを築いていきたいと思ひます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
201	南区介護保険事業所	苦情の申立て窓口の説明及び個人情報の開示など、ご利用者様の同意なしには話さない項目について、自社評価より特に低いユーザー評価を頂きました。これらについては、契約時に、重要事項のご説明の充実と併せ、個人情報同意書を用いてご利用者様のご了解を頂くよう進めているところですが、今後なお一層、ご利用者様との認識のずれが生じないよう、事業所一丸となって徹底していきます。
202	南生協病院指定居宅介護支援事業所	介護保険対象外のサービスの説明、苦情の窓口の説明については、契約時に説明させて頂いておりますが、繰り返しの説明をさせていただきよう、事業所内で再確認をしていきたいと思っております。個人情報の取り扱いについての説明も同様ですが、今後さらにお預かりしている情報の管理を徹底していきたいと思っております。利用者様らしい生活を支えていける介護支援が行える様、今回のご指摘を真摯に受け止め、事業所内での業務の見直し、スタッフ教育に生かしていきたいと考えております。
203	めいきん生協在宅福祉センター	居宅介護支援事業所の変更や苦情を受付ける相談窓口、個人情報保護、介護保険対象外のサービスなど利用者様への説明・情報提供は不十分という評価を受けました。ケアマネジャーのご説明の方法をわかりやすく、かつ、機会あるごとに繰り返しお伝えしていくよう改善していきます。また、ケアマネジャーへの満足感も不十分で、職場内部の事例検討を中心とした研修を強めること、外部の研修を積極的に行うことを強め、ケアマネジャーの力量向上の取組みを強めます。
204	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	自己評価より利用者評価が低かった問2～6について、毎月の訪問時には改めて説明させていただきように、各担当のケアマネジャーを指導します。特に、苦情窓口やプライバシー保護については、くり返しお伝えし、安心して利用していただけるように努力します。
205	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	1、ケアプランについての説明が十分に伝えきれていないので、もう少し丁寧に伝わる様説明する。ケアプランについてもさらによく相談しながら一緒につくりあげていくよう努める。 2、利用者、家族との信頼関係づくりが弱いため、よく訪問するなどしてどんなことでも相談にのり、利用者、家族から信頼していただけるように努める。
206	名東区介護保険事業所	苦情窓口や個人情報取扱といった、非常に大切な事項に対する評価が低いため、ご利用者様への説明事項の再確認・再検討を行います。また、ご利用者様への説明の方法についても改善を行い、わかりやすく丁寧な説明に努めます。他事業者・関係者との連携をより一層深め、迅速で適切な対応を行えるよう取り組みます。職場内外での研修に積極的に参加し、ご利用者様に満足していただける事業所を目指してまいります。
207	名東総合ケアセンター	サービス提供事業者に対する不満や苦情の申し出には解決に向けての調整を行っていますがご満足頂けない結果でした。事業者との連携を密にし利用者様の代弁者としての役割を誠心誠意果たしていきたいと思っております。苦情受付窓口もご案内文と共に説明させて頂きます。又個人情報については今後もより一層注意し皆様への説明と同意をもって取り扱っていきます。私達は「その人らしく自立」を目指す皆様に安心と満足の提供ができる様私達自身が人としての成長を常に心がけケアマネジメント業務を遂行していきたいと思っております。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
208	名東パラダイス居宅介護支援事業所	現在使用している契約書・重要事項説明書を見直します。介護保険について、また介護保険外サービスについても利用者や介護者にわかりやすく説明します。居宅サービス計画書を定期的に見直し、利用者や介護者にわかりやすく説明します。
209	名南診療所指定居宅介護支援事業所	1、契約時の対応についての説明不足が問題と思います。今後、居宅支援サービス重要事項説明契約時の対応をさらにわかりやすく説明できるよう努力していきたいと思います。2、事業所サービスに対して意見・評価を率直に利用者様よりお聞きし、利用者様が満足していただけるようなサービスができるように取り組んでいきます。
210	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	今後も、利用者のかた、ご相談者のかたからのご要望や悩みごと、質問に対して、介護保険対象外の福祉医療サービスについての十分なご説明、ご紹介ができるように制度理解に向けた学習と情報収集をすすめてゆきます。
211	名北ケアプラン・センター	比較的高い評価をいただいて改めて身の引き締まる思いがしました。問20の評価に関しては介護保険制度は利用者本人の生活向上はもちろんのこと、ご家族の介護負担の軽減という意識を常にもって対処していかなければならないと感じました。問6のサービス事業者選択方法についてはこちらの判断で利用者に適すると思われる事業所を紹介する傾向がありました。選択の幅が広げられるよう今後情報の提供に努めていきたいと思います。
212	メディカルホットライン指定居宅介護支援事業所	居宅サービス計画書(1)(2)、週間サービス計画書の交付、説明について評価が低いということで、どうしても利用表についての説明がまず先になり、サービス計画書の方が後になっているということが確認できたので、これを逆にしてサービス計画書をまず説明し、次に利用表の説明をするよう改善した。
213	桃山診療所指定居宅介護支援事業所	気持ちのよい接遇に心がけ、介護や日常生活について適切な助言ができ、御本人や家族の生活の向上めざして支援していけるよう努力します。介護保険外の社会資源やサービスについて豊富な情報を提供できるよう努力します。
214	守山区介護保険事業所	いつもご利用頂きありがとうございます。ユーザー評価の結果につきましては、真摯に受け止め、ご利用者様がご満足いただけるよう、今後もよりよい生活支援に努めてまいります。特にサービス事業者の決定につきましては、ご利用者様がいくつかの選択肢の中から選んでいただけるよう情報提供に努めます。また、介護保険外サービスにつきましてもご利用者様への必要性をふまえ、情報提供を行い、ご理解をいただいた上で実施します。
215	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	利用者様への説明で、サービスの内容や契約等について今以上に解り易い説明をするようところがたいと思います。苦情窓口についても説明はさせて頂いているのですが、私共の力不足で十分な説明を受けていないと感じてみえる方がいることが、今回の調査でわかりました。一朝一夕には難しいかも知れませんが、このような意見が少しでも減るよう、利用者様ご家族様へ制度やサービスについての解りやすい説明を意識したいと思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
216	八事苑	ケアマネジャーとして、サービス担当者会議やモニタリング、各サービス事業者との連携の重要性を痛感しております。個々の業務を確実に実行することで、継続的な観察やニーズの把握に努めます。ご利用者様への契約やサービス計画・内容などについて、従来にも増してご理解いただけるように、わかりやすい説明を心がけて参ります。日々これらを実践することで、ご利用者様・ご家族様と、ケアマネジャーとの良い関係づくりに努めます。
217	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	ご利用者様、ご家族様からの質問や契約、サービス計画・内容などの丁寧でわかりやすい説明に努めてまいります。また、皆様のお気持ちやご要望に添える、その方に合った対応に心掛けてまいります。
218	ユートピアつくも在宅介護支援センター	介護保険制度はまだまだ改善段階で変更も多く、その都度わかりやすく説明する事が重要と思われ、今後一層気をつけたいと思います。
219	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	ユーザー評価では平均以上の結果でした。しかしながら、事業者を選ぶ際の情報の提供が、やや不足しているという結果でした。日頃からサービス事業所の情報を収集するように努め、安心して自己選択していただけるように心がけたいと思います。また、苦情窓口についてもわかりやすく説明をするように注意をしていきます。
220	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	ケアマネジャーとの関わりについて、ユーザーからは高い評価を得ることが出来たので、今後も自信をもって対応していきたい。しかし、介護保険の対象にならないサービスの説明の評価が低く反省点である。このことは、アセスメントが不十分であることも考えられます。ユーザーの全体像を把握し、フォーマル、インフォーマルな情報提供に努めていきたい。
221	ライフ介護支援センター	利用者様やご家族の方々に満足いただけるようにわかりやすく丁寧な対応を心掛けていきたいと思ひます。また、介護保険外サービスなどについても支援が出来るようにサービス向上の努力をしていきたいです。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	こまごましたこともいやな顔しないで全部やっていただきとても感謝いたしております。困ったことが次々と出て来ますがよく対応して下さって助けていただきお人柄のよさに感謝いたしております。気持ちよくサービスしていただきありがたく本人と努力してゆきたいと思っています。
2	施設入所後の関わりは少なくなりましたが、退所時も快くケアプランを引き受けてもらえて助かりました。
3	主人が倒れまして10数年になります。最初のときはまだよく、何とかみてこられました。主人は90歳近く、私も80歳になりました。おかげで何とか日々を送っており有難く思っております。でも、最近は大変辛く私の体の限界が来ました。1日1日を辛く思うようになりました。
4	困った時にすぐ訪問してくれる
5	現在利用している事業所で満足している。月一回の訪問が楽しみです。
6	家において書類の書き方や申請の代行をしていただけるのでとても助かります。お年寄りの気持ちとか若い人の事とかまだ私より若いのによくわかって見えます。家で困っている事、わからない事など相談したりしていますが、親身に相談に応じて下さいます。お話のしやすい方です。
7	介護を受けるようになってはじめて今回の評価票と言うかアンケートが来ましたが、この文面から考えるとケアマネジャーは利用者にとってもっと(今私が考えている、また今の現状と)身近で何時でも連絡が取れて思うように相談に乗って下さる人のようにお役所では思っていられませんが、そんなにツーカーで連絡の取り易い方ではないと思います。そんな風になって下さればとても嬉しいのですが、この文案を作られたお役所の方は実態をご存知ではないと思います。でもそうやってほしいと思っています。そんな風になるのは理想的ですね。
8	安心していろいろお願い出来ました。本人の体調に応じてケアプランの変更などもこまめに連絡してもらいよかったですと思います。
9	介護支援を必要とする家族がいる事は、他の家族の者にとって毎日の生活は大変なものがあると思います。その中で受けるサービスまたは介護に関する専門知識を持っているケアマネジャーの存在はとても有難いと思います。私共もケアマネジャーのアドバイスやちょっとした言葉にとっても助けられ感謝しております。
10	要介護5なので在宅介護するにあたって不安だらけでした。それまでは介護保険についても知らない事が多くて寝たきりの父を看病できないとあきらめかけましたが、ケアマネジャーの親切な説明や対応で勇気が出ました。試行錯誤もあり、その度サービス内容の変更も迅速丁寧に応じて下さり助かっています。まだまだ若葉マークの私ですが、少しずつ慣れてきました。ケアマネジャーの熱心さには感謝しています。他のサービス事業の方々とミーティングで意見・情報交換して下さり、よりよい方向に導いて下さっています。介護は大変重労働な任務ですが、私達は色々な支援サービスに守ってもらっているので幸せです。
11	何年前か前、ケアマネジャーの人が名刺をくれました。他の人もくれるといいな。簡単な用件のみメモしてくれましたら覚えがない、なんて答えられない。82歳の老人介護。すぐ忘れるの。すぐメモします。
12	ケアマネジャーが訪問されても、印鑑だけもらって帰られることが多い。やはり、病人の顔を見ていく心が欲しいと思います。
13	正直言ってケアマネジャーがどなたか分かりません。よって質問にまともに答えられません。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

14	感謝いたしております。従事してみえる皆さんが、十分な報酬を得られる様なシステムを考えて下さい。そういう事が優秀な人材を育てるのではないかと思います。
15	いつも忙しそうなので話したい事をなかなか話せない。いい人だが、そういう点では気を使ってしまう。
16	評価を下すなどというつもりは全くなく、現在不十分な事柄も多いが、今後の成長・変化を期待して欠点をあげつらってケアマネジャーを変更しようという気持ちは全くない。
17	ケアマネジャーの方がよい方で、よく面倒を見て下さり急な私用の時でもお話をよく聞いてくださり喜んでおります。職員の方々はみんなよい方ばかりです。
18	誠実に一生懸命やったださるので、若い方ですが、たすけられております。感謝しております。
19	素晴らしいケアマネジャーさんに出会えた事が母にとっても私にとってもよりよい生活パターンを得ることが出来たと心から感謝しています。かざり気なく親身になってくださり頼りにしています。忙しい仕事にも身が入り、母は母で毎日楽しい又優しい空気が流れ穏やかに過ごせ何よりと心から喜んでます。今のケアマネジャーに出会えなかったら私はもう倒れていたでしょうといっても過言ではありません。素晴らしいケアマネジャーさんです。
20	プランを毎月計画する以外にもっと利用者にとって良い内容をどんどん提供してほしい。
21	ケアマネジャーさんのお骨折りのおかげで安心して楽しい生活を送ることができてとても感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
22	現在受けているサービスに関しては大変満足しています。皆様のヘルプに感謝しています。
23	ケアマネジャーさんが忙しくされているので、細かなところまでも無理だと思い介護しています。本人も利用することを嫌がりますし、一時的にストレスがたまり、自分自身が病気になる時には、やさしくできない自分が許せなかった時もあるのですが、入院している今、夜も寝ることが出来、やっと眠るということを実感している私がいいます。
24	今デイサービスを利用しておりますが、本人が慣れてきましたら、ショートステイを利用して私の時間が欲しいです。旅行に行きたいと思っています。
25	私自身ヘルパーの資格を持っていますので、その関係上ケアマネジャーとの話が理解できますので人柄のよい人に恵まれたので自分の意見が充分に出すことが出来、受け入れて下さいますので今のところ非常によい方向に向いていると思います。遠慮せずに意見が言えることはとてもよい状態にあると思っています。
26	いつも親切に相談にのって下さいます。
27	ケアマネジャーさんはよくして頂いておりますが、利用者本人がわがままでデイサービスもなかなか行ってくれません。介護保険が出来てよくなったとは言われますが、我が家で介護する者にとっては自分の体も疲れるし、介護度の低い人にとっては家族がどれだけ大変か自治体も分かってもらいたいです。
28	いつもケアマネジャーさんには大変お世話になっております。色々丁寧説明して下さいますし、話をよく聞いて下さいます。これからも皆様の話をよく聞いて生活しやすいように、ご指導くださいますようよろしくお願い致します。
29	土日がお休みなので連絡したい時があります。介護者も高齢の為、説明をスラスラとされても1度で理解出来にくいときがありましたが、何年も経ち判るようになりました。
30	今の状況に満足しています。安心して働く事が出来て本当に良かったです。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

31	72歳の老婆です。ケアマネジャーさんのおかげで良くして頂き、月1回5～6日お泊りさせて頂き、又毎日ヘルパーさんにも手伝って頂き本当に有難く思っております。ケアマネジャーさんのお言葉で家族も手伝ってくれる様になり、心身ともに自分らしさを取り戻しつつあります。ケアマネジャーさんに本当に感謝しています。
32	現在デイサービスを利用していますが、その施設ではショートステイ、老健等のサービスがないので将来的には少し不安を感じています。結局は施設専属のケアマネジャーにそれぞれお願いするしかないのかなあとショートステイを2箇所利用したのですが、その度大なる時間がかかり、許可が出るまで書類やそれぞれの施設の人の家の訪問、家庭環境の調査などちょっぴり疲れました。何かだんだん疲れてきました。家族より
33	現在のケアマネジャーさんに限った回答です。この方が退職される旨聞いています。この方の退職後、この事業所に対し、同じ評価ができるかといえば全く未知数です。むしろ担当のケアマネジャーさん個人の評価が高いだけで、私の評価がこの事業所全体の評価にはならないだろうと思います。
34	よくして頂いております。
35	介護者2人を介護しております、同居家族です。最初介護について何も判りませんでした。ケアマネジャーさんにご指導して頂き、今では何とか1日1日が過ごせてます。私共にとりましてはケアマネジャーさんは大事な安心してお話させて頂ける方です。
36	居宅介護支援サービスにとっても感謝しています。
37	被介護者は家族(介護者)に対する顔とケアマネジャーや他の人に対する顔が一致しない場合が多い。家族が悩む真の部分を見せないことが多いからである。訪問介護ではその部分をよく理解していただき被介護者のみでなく、家族に対する精神的ケアもお願いしたい。
38	元気に歩いていたのに3日間ショートステイを利用して帰ったら、次の日には発熱して寝込んでしまいました。どうしてこうなったのか理解できずイライラの毎日でした。どんなサービスを利用できるかという説明はあまり無かったような気がしますが、こちらが願う事には対応していただけます。
39	感謝で一杯です。
40	はじめからお世話になっている方(ケアマネジャー)を途中から変える勇気が無い。少々不満があっても面倒臭さが先に立つ。以前希望を聞いてもらったが、実現しなかった。その後その問題に対して何も言われぬ。信頼感が薄れる。
41	ケアマネジャーはよく訪問して下さり、色々な相談に応じて話をさせて頂けるので有難いと思っています。
42	感謝しています。現在のケアマネジャーさんを信頼しています。長く続けてください。
43	とても誠実な方でよかったと感じています。
44	はじめは何もわからず、他社を利用していましたが、とても意に合わず、事業所を変えた今は親切にご指導下さいます。心をこめての説明に感謝しています。夕方になると手が震えて乱筆になりました、失礼致します。今後ともよろしく
45	よくしてもらっています
46	サービス利用票の明細について、字の大きさがあまりに細かすぎる。介護を受ける本人にはとても見づらいし、わかりにくい

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

47	介護支援サービスを利用しはじめてまだ初心者ですので、ケアマネジャーさんの助けをお借りしつつ本人と家族共々良い方向に向かうように日々暮らしています。サポートの程よろしくをお願いします。
48	日本の介護保険制度は全般的健康保険制度となって国民全体の保険制度となるべき。小手先の制度では何の役にも立たない。
49	週1回居宅介護支援サービスを受けておりますが、毎週来宅して下さる時間が待ち遠しいです。話をよく聞いてくれ、嫌な顔を見たことがありません。その時間がとっても楽しいです。86歳
50	ケアマネジャーに何事も安心して相談できるので嬉しく思います。
51	ケアマネジャーはいい人です。何でも聞いてくれます。嬉しいです。
52	独居生活をしています。10年程前に心臓の手術をしました。又直腸の手術を受け腫瘍の切除をしました。日常生活に支障します。正常な日々を過ごすことは全くありません。幸いにもケアマネジャーさん及びヘルパーさんに来て頂き本当にありがたく思います。年齢と共に足も弱り、買い物、掃除など出来ませんので、一層嬉しいです。ご援助を感謝いたします。
53	信頼感が厚く安心できる気持ちで一杯です。有難いことです。
54	自宅を離れる時、以前よりも安心して出かけられることが有難く思います。義母も皆さんとお話することを楽しみにしているようで感謝しています。
55	私達娘が仕事を持っているため、不満を聞いてあげられないのですが、ケアマネジャーが本当によくして下さるので何も言うことはありません。感謝しております。
56	ケアマネジャーがいつも親切なので有難く思っています。
57	連絡がすぐにとれて満足しております。
58	私は、要介護2の認定から要介護1によくなりました。このことはケアマネジャーから生活上の適切な助言があったからです。具体的には(1~4)1.健康管理、日常生活能力の向上について意欲をそそるアドバイスを受ける(無理強いはいしない)2.老人の心を癒してくれる(笑顔で愚痴を聞いてくれる礼儀正しく言葉使いがよい)3.細かい気配り(介助の際の一言一動の心配り)4.人柄が信用できる(言動に誠実さがある。約束を守る。信頼関係が醸し出される)改めてケアマネジャーに心から御礼を申し上げます。良い人に会えた幸運と幸せをかみしめながら。
59	自由な時間が出来て気持ちが楽になった
60	利用者負担計算(サービス利用票)はありますが、よくわからない。サービス内容と金額がサービス利用票に記入してありますが、請求金額の計算などがよくわからない。(回数)(点数、金額)の計算と請求金額が把握できません。誰が見てもよくわかるようにしてほしい。
61	親族が居てもなかなか協力がえられず、一人で介護していることを思えばケアマネジャーさんに力になってもらえるのはとても安心していられます。
62	現在のケアマネジャーさんはとても誠実で十分満足しています。デイサービスとショートステイの組み合わせで毎月過ごしていますが、老人のこと故、急な変更やキャンセル等があっても嫌なそぶりも見せず、こちらの要望を聞いて下さいます。痴呆老人のショートステイでの扱われ方については疑問に思う点多々あるのですが、そういった当方の愚痴や不満、あるいは意見・要望についても口を挟むことなく最後まで耳を傾けてくださり、いつも救われる思いがしております。ただあえて言うなら専門家として我々のような素人に対して、時には「それは違いますよ」とか厳しいたしなめの言葉もあっても良いかなと思います。なにせこちらは自分達の都合で勝手なことばかり言っているのですから。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

63	まさか自分が半身不自由になるとは夢にも思っておらず、介護サービスは他人事のように思っていましたので、勉強不足でしたので、今でも教えていただいております。
64	米年は介護保険実施後5年で見直しの年ですね。年金問題の二の舞にならぬ様、不都合な点は早期に改善策を考え、制度が未永く順調に続けられるよう努力して頂きたいと思えます
65	介護は想像していた以上に家族にとって負担でケアマネジャーさんにいろいろ相談してアドバイスを受けています。ショートステイ等は本当に助かっていて、これからも皆さんの助けをお借りしていけたらと願っています。
66	私共はケアマネジャーさんに親身にお世話をして頂き本当に助かって居ります。家庭で介護するということは本当に難しいということを感じており、利用者本人の生活の為に計画に基づいた生活をさせることが必要と感じています。それぞれの事業所が連携を持ち、ますますの発展を願っております。
67	質問事項が沢山ありすぎて話をすることができないし、自分に合った項目が判らない。問題が出来る度に話をしたいのだがなかなか出来ない事が多い。問題が生じた時にその度に相談ができればよいが。
68	一人暮らしなので色々話しを聞いて頂いて大変お世話になっており、頼りにして居ります。宜しくお願い致します。
69	5月までのケアマネジャーはあまり頼りにしなかつた(依頼したことを十分にこなしてくれなかつた)が、6月からケアマネジャーの退職により代わりのケアマネジャーになり、初めのうちは不安もあったがよく話を聞いてプロらしいアドバイスが頂けたので今では安心して色々なことをお願いしています。
70	ケアマネさんがいてくれたので今の生活ができました。色々ありがとうございます。これからももっと沢山の人を私のように救って下さい。いつも笑顔で心が休まります。今後もがんばって下さい。
71	こちらの希望、変更も快く聞き入れてくれてよい対応をして頂けるので信頼感がもてます。
72	訪問の時などケアマネジャーの方が時間に追われているように思います。仕事が多く大変そうに感じます。
73	事業所やケアマネジャーの印象・対応・行動力などは、他の組織(病院、会社、役所等)と同様に長に立つ方はじめ、職員・関係者全体の方が日頃、好印象・好い対応・好い行動力に心掛けているか否かにあるようです。引き続き制度の利用をさせていただきます。よろしくお願い致します。
74	担当行政官庁は教育をせずにケアマネジャー認定を行っている。無責任である。有期の認定、一定期間の再教育、試験による資格認定の見直し等ケアマネジャーに緊張感を持たせるシステムが必要。
75	今後の介護保険制度の変化に不安を感じる。自分達が将来十分な介護を受けられるとは到底思えない。保険料の増額やサービス負担額もばかにならない。担当のケアマネジャーはよくやってくれていると思うが、まだ若い方なので私達家族の思いや不安をぶつけるわけにもいかず、物足りなく思うこともある。(対応には全く不満はないが、対等な人間として話をする事に抵抗がある)
76	いろいろな説明を受けても家族は忘れてしまいます。何かあった時、すぐ対応し相談にのってもらえたりすれば家族は安心感がもてます。
77	家へ来ていただくケアマネジャーの方は手早くさっさと物事を助けていただけるので大変嬉しい。昔は私もさっさと物事をやれたのに老いるということは悲しい事だと思ふ反面、話し相手にもなってくれるので心からうれしく思う。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

78	介護サービスについての説明や契約書、重要事項説明書の内容等、よく読みこめば理解できるが、法律用語も多くサービス利用者や家族には難しすぎるように思う。また家族はサービスを利用する場合、とても忙しいから利用するのだから書類等手続き連絡等はもっと簡素に、迅速に行えるようにして欲しいと思います。
79	個人的なことですが、ケアマネジャーが変わりすぎる。
80	我が家に最初に来てくれたケアマネジャーさんは声が小さく、要領を得ず、仕事は頼んでも出来ず字は下手で。とうとう利用者側としてはきっぱりお断りをして更なる御方を紹介されて初めて介護の仕事や内容がわかりました。ケアマネジャーさんのお人柄や才覚そして気働き、傍から拝してますと大変とは存じますが、受ける側からすると第一に信頼と患者を大切に思ってください方、現在は安心できていますが最初はひどいものでした。私共は介護の実情の情報をあまり知ることは出来ません。友人やその他諸々の方から伺って判断してゆかなければなりません。ケアマネジャーさんの一覧表を作ってその中に必要項目を発表していただければ質の向上にもつながってゆくと思います。私共では一番大切な方で全信頼をケアマネジャーさんには寄せています。
81	お世話になっている介護サービス事業所の方皆さん親切で又心のある介護をして頂き利用者(義母)も喜んで参加しております。私共家族も本当にありがたく思っております。
82	月1回の訪問の際、忙しいとは思いますが本人に対しても、家族に対してもいたわってくださり、話し相手になって下さる事を大変ありがたく思っております。
83	薬局の先生なので介護のことをお願いしてもいいかと思っただが、すごくいろんな所を紹介していただき、苦情にもすぐに対応していただける。入所がもっと早くなれば助かります。
84	いつも困った事があると、すぐに来てくれて安心している。
85	自身の考えを押し付けないで欲しい。
86	ケアマネジャーはすごく良い方で満足していますが、ヘルパーさんは全くダメでした。でもケアマネジャーさんは嫌な顔せず他事業所を探し対応してくれて本当に感謝しています。
87	ケアマネジャーさんにはいつもお世話になっております。いろいろな面で相談にのってもらい又、お忙しい時間の中でも十分話を聞いていただきいつも感謝しています。安心感からつい出てしまう愚痴もいやな顔ひとつせず気長に聞いて下さってます。家族としては本当に信頼の持てるケアマネジャーさんでよかったと心から感謝しており、十分満足させて頂いております。
88	費用がかからずありがたいことです。
89	ケアマネジャーが計画書を持ってきても、「調子はどうですか」の一言もなく、こちらから「印かんがいののでは」といわない限りポーッと置いて書類を出さない。利用者本人が病院へ行き留守だったり、家の中で歩いていたりすると「元気に歩けるじゃないですか。段差もサッと上がれるんですね」という調子です。何度か事業所の方へ電話をしようかと思いましたが、来年度から要支援、要介護1はサービス(今までの)が受けられなくなると知りましたので、それまでの付き合いだと思いがまんしています。このようなアンケートを事業所もして下さるとありがたいと思います。
90	今回のアンケートで問22のオの介護保険以外のサービスの組み合わせを相談したいと思いました。
91	サービス計画などわかりやすく丁寧に説明してくれ、よく相談にのってくれたり、急な変更にもすぐ対応してくれ、不満や苦情などじっくりと聞いてよく対応してくれる。よいケアマネジャーに来てもらって本当に助かっている。
92	ケアマネジャーさんが看護師の資格がおりなので体調についての相談に即答していただけなのでありがたいと思っています。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

93	説明が丁寧すぎてわかりづらい。
94	ケアマネジャーといっても何人かの人達にあたりました。それぞれに個性があったと思います。何より体の状態、心理的な状態に注意を払ってじっくりと聞き、忠告をし、誠意を持って励ましてくれると感じる時、本当に若いのにありがたいと心から感謝します。私も夫も現在のケアマネジャーさんには感心しております。名前を公表して差し上げたいくらいです。又ヘルパーさんもケアマネジャーさんも外界からの使者という感じです。
95	常に対応が早く、更におたずねした事柄に関する事をいろいろ調べたりしてくれて情報提供をして下さるケアマネジャーさんで本当に助かっています。ケアマネジャーさんと利用させていただいているデイサービスのスタッフさんとの連絡が常によくされていて安心できます。
96	居宅介護支援サービスについては印刷物の配布があるだけで具体的にどのようなサービスを受けられるのかわかりにくい面があります。現在は家族が全て面倒を見て病院等への通院の際の介護タクシーを利用しているのみです。家族が年を重ねて面倒を見ることができにくい状態になった頃にはより具体的な指導をお願いしたいと考えています。
97	介護支援サービスを受ける前は私も自信がありませんでしたが、まだ期間は半年くらいしか経っていませんが精神的気持ちがリラックスし、本当によかったと喜んでおります。これからは末永くお願いします。77歳女性
98	以前、別のケアマネジャーをお願いしていたが、今の人は色々なことを教えて下さって、先々を見据えたアドバイスをしていただけ、本当に助かっている。妻の介護は大変だが、なんとかやって行けそうな気がしている。
99	ケアマネジャー様にはいつも本当にお世話になっています。介護者のいろんな愚痴も聞いていただき、よりよいサービスをいつも教えてもらいます。デイサービスも本人に合ったところをきちんと紹介していただけたので、はじめは嫌がっていたのに今は喜んで通ってくれています。これからどんどん体が不自由になるばかりで、お世話の方も増えていきますが、またケアマネジャーさんによく相談にのってもらい、乗り切りたいと思います。本当に近所にこのようなケアマネジャーさんがいてくれて感謝しています。
100	はじめて介護サービスを利用する事になり、何もわからずケアマネジャーを探す事さえ知らずにいましたが、幸い家にとってはとても大事な方でいろいろわからないこと困っている事、本人と一心同体になって親身になって一生懸命にやって下さる。家にとっても大事な方です。本当にありがたいです。
101	介護サービスを利用させていただきます折、ケアマネジャー様とのコミュニケーションがしっかりと取れて適切なアドバイスも頂けたり、大変私共家族が快く生活できて、精神面の行き違いも解消されています。これからも今までのように小さな出来事も遠慮なく相談していきたいと思っています。多忙な業務なのに本当によく聞いて下さってありがたく感謝しています。
102	要支援のためデイサービスを今後利用できなくなるため今後の生活が不安です。
103	このようなアンケートは我が家とケアマネジャーの間には不要です。アンケートなどで個人の問題に対応できないですね。
104	介護している家族への思いやり(大変さ)を忘れないでサービスして欲しい。
105	いつも感謝でいっぱいです。今後もよろしくお願い致します。
106	テキパキとした仕事ぶり、それでいて優しい。笑顔の素敵なケアマネジャーさんです。
107	ケアマネジャーは日頃よく自分の意見を尊重してくれる。安全で安心してケアマネジャーを信頼できる。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

108	留守電にして欲しい。
109	介護されている老人とよく接するので老人の味方になりやすいが、家族の味方でもあって欲しい。(老人と家族の意見が違う場合が多いので)また、きまりを重視するあまり、ヘルパーの活動内容が現場の老人に添わないものにならないよう、柔軟に対応して欲しい。
110	人間十人十色といいますが、最初は私も何もわからないことばかり。それに私もまさかこんな体になるとは思ってみなくて、精神状態も狂っていたときに、はじめての一言が今も頭と心に残っています。とても嫌な思い出です。それもみんな人のせいにして、私は健康になるんだったのにといいよく泣いていました。今のケアマネジャーさんは本当に来て下さるのを楽しみにしています。私一人のケアマネジャーさんではないと思いつつ長時間ひっぱってまいります。また変わられるのでしょうか。今の人のままでいて欲しい気持ちでいっぱいです。私も自分の運命とお願いが落ちてきてきました。ケアマネジャーさん、ヘルパーさん、友達よい人に助けていただけて感謝しています。
111	今は2人目のケアマネジャーです。事業者も変更しました。1人目の方のときは、こちらもどんな事をする人なのかよくわからず、なぜか納得出来ないことばかりでした。病院のソーシャルワーカーと話をしして支援がスムーズに受けられていないこともわかり、2人目の人に代わりました。対応の違いで本人は認知症でわかりませんが、家族はとても助かっています。利用できるものが増えたとかではなく、介護系のことなら何でも話せる安心感がありますし、それはきちんと聞いてくださるといことだと思えます。
112	今のケアマネジャーは、頼りない。安心感信頼ができない。「わあすごーい」「びっくりしました」などの言葉ばかりで「じゃ、こーしましょう」「すぐに調べてTELします」などの言葉がない。何がケアマネジャーだ、何が家族を助けてくれるか、だと思ふ。今はケアマネを変えたい。
113	毎月1回ケアマネジャーさんが書類をお持ち下さる時、介護状況を打ちあげますが、お忙しいにもかかわらず、いつもにこやかに辛抱強くお聞き下さり気持ちが少し楽になりあり難く思います。ケアマネジャーという職業の権限がわかりませんので、こちらの要望がどこまでサービス提供者に受け入れられるかは存じませんが、双方の連絡が密になされているようで心強く思います。今までのところ特に何かを要望した事はありませんが、少しでも良い方向への姿勢が窺われ安心してお任せできます。現在のケアマネジャーさんに不服は全くありませんが、介護経験のあるケアマネジャーさんであれば、より理解共鳴できて介護者が精神的に楽になれるのではないのでしょうか。
114	時間を正しく守って行動。無駄口を言わない。思いやりの心を持っていること。
115	私は高齢の為、丁寧にゆっくりと説明して頂けるので喜んで判るまでお聞きすることが出来ます。何を聞いても即座に対応して下さるのでケアマネジャーさんの専門知識の豊富さに感心しています。とても信頼しています。ケアマネジャーさんが慣れた頃に代わられるので、それがなければ良いかと思っています。
116	平成13年より母が介護保険のお世話になり家族一同大変助かっております。平成18年4月開始の介護保険の見直しが今検討されていますが、今後安心して利用できる保険にしてもらいたいと思います。
117	ベッドをお借りしております。その書類に印を押さなければなりません。月に1度なんですケアマネジャーの方が5時までくらい。私の仕事が5時まで、休みは自由に使いたい。だからもう少し時間が遅ければと思いますが、相手の都合もあります。私の都合もあります。なぜか早く帰れない日にばかりしか曜日があいてません。厳しくなるまでは私が直接ケアマネジャーのところに出向いて印を押して終わっていたのに。私もつい忘れてたりしてケアマネジャーの方を待たせてしまう。最近物忘れが多く歳でしょうか。
118	理論ではなく要介護者の心、気持ちをつかんで欲しい。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

119	訪問の時等、話相手にお茶くらいは飲んで話し合って頂きたいです。行儀が良すぎて淋しく感じます。
120	返事も待たずに寝室に入り込む。これは慣れからとも思うがやめて欲しいことです。人柄などは誠実で信頼している。
121	毎日高齢者の介護とともに家族との生活に疲れています。ケアマネジャーさんの人間性が誠実で信頼できるので頼もしい。利用者の意向を汲んでプランを作ってくれて助かります。現在のプランは我が家に合っているので満足しています。
122	通所介護の近くに通っている病院があるので通所に通っている時(時間内)に受診したいが、ケアマネジャーがダメと言うので融通をきかせて欲しい。老人は病気がちなので通所に行っている時間にちょっと診察して欲しいと思っている人が多いと思う。
123	とても親身になって我々家族の相談にのって頂き感謝しております。医療・介護等の専門知識を生かして具体的かつ的確なアドバイスを頂けた事をありがたく感じております。
124	いろいろな施設の情報を収集して持って来て下さるとありがたい。たとえばこのサービスはどんな感じか、ここはこんな事を大切にしている所とか、特徴をご自分の目で確かめ提供して頂けると安心。また各自にあったところを選びやすい。何よりもどんな所にどんな事をしてくれる事業所があるかが私達に必要です。
125	評価票の配布は評価される事業者を通して配布されるのでは意味がないと思われます。不満があるような利用者には依頼しないと思われますし、全利用者に配布するとしても何らかの操作が入ってしまう可能性があると思われます。
126	いつもいつも感謝しております。訪問を受けると家の中の空気が変わり、こもった部屋の窓を開けるが如き効果があると思います。今後とも宜しくお願い致します。
127	言葉使いや態度など大変良く教育されていて気持ちよく相談に乗ってくださるので有難く思っています。素晴らしいケアマネジャーにめぐりあえた事をうれしく思っています。ありがとうございました。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
128	私共は最初から表記の事業所でケアプランを作って頂いています。デイケア・ショート・訪問介護等多くの事業所をたくみに使い分けて良い介護生活を送っています。ひとつの事業所(たとえばデイケア内の事業所)でケアプランをたてていただくとしたら、現在のようなことは出来なかったと思っています。
129	私の受持ちケアマネジャーは大変親切で私共の孫のお嫁にしたいくらいです。特に用事がなくても通りかがりには立寄って貰っています。今では家族の一人です。
130	一応は満足しているが、もう一つ深く質問すると答えられない。次回にその回答が思うようにならない。法律の問題かどうかわかりませんが、各個人の要望を取入れる為の工夫が欠けています。
131	介護保険だけではありませんが、難しい言葉や手続きが多く説明を受けても年配者にはすぐに飲み込めない事柄が多いように思います。わかりやすいと助かります。
132	ケアマネジャーと介護者の会話にのみ終わる事が多い。利用者の意見を重視するべきと疑問を持つ時が時々ある。積極的に利用者の生活状況の近況をキャッチしてくれるべきだと思う。
133	満足はしていません。本当はケアマネジャーをどうやって選べばよいかわかりません。それといつでも変わってもらえると区役所の方から聞きましたが、なかなかよい人が見つかりません。別にいらぬ気もします。何のための人がよくわかりません。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

134	ケアマネジャーの負担が大きすぎると思います。毎月訪問されなくてもこちらが相談した時いつでも対応して下さいがいいです。忙しそうにしているので、かえってこちらが遠慮してしまいます。もっと負担にならないような(サービス利用票の説明など毎回必要ないと思います。形式過ぎている気がします。)お役所的にならないような内容の必要に応じた仕事内容でいいと思います。
135	全般に良く動いて下さいます。対応が早く丁寧です。
136	土曜、日曜日に居宅支援事業所が休みになるので不満である。
137	本人がその日のお天気や気分によって言う事が違いケアマネジャーの方にはご迷惑をお掛けしていますが、少しも嫌な顔をされず、良くして下さい感謝しています。住宅改修などの場合、病院が決めている業者になっているので、こちらで決められるようですが、やはり感じを悪くするといけないと思うことと、こちらにどこか良いという業者がわからない事もあって、お任せになってしまいました。病院と業者の癒着がないようにしたいと思っています。はじめは何もわからず、ケアマネジャーの言われる様にしましたが少しずつ分かって来て、次回住宅改修をすることがあったら、他の業者にとっています。かと言ってどこの業者にして欲しいということは、今はわかりませんが、その時は私の方で勉強しなければと思っています。
138	ケアマネジャーさんには十分な対応で感謝しています。けれど介護支援事業所につきましても、どこでも大きな問題があります。人手が無い、事故があったら等ですぐ車椅子です。老人の良くなるようにする能力を抑え退化させてしまう方向なのです。家族の者の介添えで歩行器でリハビリを願っても危ないからと許していただけません。事業者側のやり易い方向、利益の追求で老人福祉を二の次、三の次にしてしまっているのではないのでしょうか。
139	介護保険上の事項は当然であるがそれ以上に当事者が一人の人格を有する人間として生きていく上での幅広い情報並びに提案をして頂けたらと思います。事業者の論理が優先しているのではと思うときもある。当事者を人生の先輩として尊敬の気持ちを持って考えていて欲しいものです。どうしたら最後まで人間として発達しながら生きられるかでは、と思います。
140	ケアマネジャーの方が月に1度は訪問してくださって力強く思います。足腰が衰えて外出は大変に困りますが介護サービスを予約しておけば、時間通りに来て頂き大助かりです。ケアマネジャーの親切に毎日感謝し、また介護保険の利用ができ、これまでの人生で一番楽しい日々を送る事が出来毎日感謝でございます。ありがとうございます。
141	医療のことをとてもよく知っていて適切なアドバイスを下さり、話もよく聞いてもらえるので、頼りにしています。区役所への書類手続きも早くしていただけます。
142	はじめて利用する立場になって感じたことはわからないことばかりでしたが、実際に利用してみて理解することが多いです。自分で直接区役所まで出掛けて説明を聞いたこともあります。身障者と介護保険の利用が一つにまとめればと思っています。
143	サラリーマンは月～金曜日まで基本的に仕事です。土・日曜日に詳しく話をできる制度があればいいのだが。
144	私のような体の不自由な病人に対して居宅介護支援サービスがあるお陰でどれ程助けになっているか知りません。感謝の気持ちが起るだけで病が癒える思いがします。有難うございます。
145	本人はよくわかっていませんので、家族の意見と両方しるしさせて頂きました。むずかしいことはすぐ聞き流しておぼえていませんので、この様な回答になったのだと思います。同じ説明を一緒に受けているのですが、その場は理解したふりをいたしますので。
146	毎月、月はじめに来て頂いて色々とお話を聞いて頂いています。私、身体障害者1級なので外出が出来ないので色々な書類等は一切手続きしていただいて、私共家族は大変感謝しております。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

147	ケアマネジャーの現在のあり方には非常に疑問を感じます。事業所に属していることがどうしても理解できません。ご本人はとても寛大に私共の希望を聞いて下さいますが、属している事業所を私共は余り利用していません。自分達で探したところに出かけていきます。もちろんケアマネジャーの方は替わっていただいて結構です。といわれますが。今までの状態を新しい方に説明するのは面倒ですので、ご迷惑と思いながら最初の方をお願いしています。これからもっともっと利用範囲が広がると少々心配になって来ます。事業所に問題ありです。
148	私も祖母もケアマネジャーの存在がとても重要です。日々の生活を支えてもらい感謝しております。
149	現在お願いしているケアマネジャーに会えなかったら、義祖母、義父母を介護することも出来なかったと思いますし、子供も出産し、育児することも出来なかつたろうと思います。人間的にも素晴らしく仕事も出来るケアマネジャーにどん底の我が家を支えていただき、今やっと義父を介護しながら赤ちゃんを育てていけるようになりました。精神的にもおだやかに日々感謝して過ごせます。本当にケアマネジャーに感謝しています。思うに介護生活のカギはケアマネジャーにつけるかなと思いました。
150	ケアマネジャーさんがとても親切でどんなお願いでもてきぱきと心よく受けて頂けるので大変喜んでます。
151	近々ケアマネジャーさん一人当りのかかえる件数が決められると聞きましたが、その時他のケアマネジャーに変更になるのではと心配です。我が家では介護(利用者)が2人目で2人とも今のケアマネジャーの方にお世話になっています。このままお世話になりたいと思っています。
152	ケアマネジャーの資格を取られ、このお仕事につく方が大変多くなりましたことは、とても嬉しい事と思いますが、ただ資格のみで対人関係はむずかしく、決まった規則を守るとは本当に大切で大変だと思いますが、今までに聞いた事のない様な言葉を使われると傷つきます。対人関係の勉強も必要と思います。
153	ケアマネジャーは私のケアマネジャーではなく掛かり付けの医師の看護師のようなもので、医師の味方で私の身には全然なってくれませんでした。口惜しくて小二年過ごしました。永久に思い起こすと思います。
154	家の年寄りには輪をかけてわがままなのですが、いつも冷静に対処して下さい、本当に助かっています。今のケアマネジャーさんには感謝しています。
155	毎月1回ケアマネジャーさんが印鑑だけをもらいに来るという事務的な感じで、本人に会って話をしてくれるなどが全くない。親身になって話を聞いてくれるような雰囲気ではないのでとても不安です。相談したくても出来ない。些細な事でも聞いてくれるケアマネジャーさんがいいです。
156	とても信頼していたケアマネジャーが退職される事になり、少なからずショックを受けました。幸いにして引き継いでいただいた方も良い方でしたので、よかったです。前ケアマネジャーのお力をお借りして義父の介護に当たろうとしていた時期でもありましたので、その存在の大きさを痛感したのです。願わくば、一生懸命でがんばってられる方が満足して少しでも長く続けられるよう諸労働条件を整えばあらゆる面でユーザーにとってもありがたい事であり、そのような方向に進んでいってくれればと思います。いいケアマネジャー、事業所に会おう事ができると、大変な介護が何とか乗り切れるのではないかと希望を持ちます。
157	私達がお世話になるケアマネジャー様は申し訳ない位いやな事でもすぐ対応して下さいます。(何回もです)それにいつ電話しても連絡が取れてとても安心です。
158	デイサービスを受けたいのですが、なかなか本人がその気になってくれません。ケアマネジャーの方も助言してくれるのですが、本人次第という事でそれ以上の事は、お宅の方でお願いしますという事でした。私としてはもっとケアマネジャーの方とコミュニケーションを取って説得して行きたいと思っています。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

159	ケアマネジャー。カタカナ言葉に非常に弱い人間ですので最初、どんな存在でどんな仕事をされる人なのか全然わかりませんでした。この頃になりまして、ようやく少しわかった様な気がします。なお、TV・新聞等で介護保険にも既に問題があるようですが、独りで身体も不自由ですので今後も安心して暮せるような世の中であって欲しいと願っています。
160	ケアマネジャーは月1回だけの訪問ですので、この質問は細かすぎると思います。1回だけの訪問ではそんなにケアマネジャーの人柄もよくわかりません。
161	認定を受ける前からケアマネジャーについては色々な噂を聞いていました。「元看護婦長で命令口調」「高飛車な感じで自分勝手」等々、あまり良い評判ではなく、怖い人というイメージばかりでした。その為に介護認定を受けるのをためらっていました。ところが実際に来てもらったケアマネジャーさんは予想していたイメージとは全く違って、感じの良い話のしやすい人でした。介護保険に関しては私共は知識に乏しく、不安だらけでしたが、とてもわかりやすく説明をしてもらえ、納得できました。更に地域の介護関係の情報にも詳しい様子でとても頼りになります。良いケアマネジャーさんにあえて今は十分満足し喜んでます。
162	現在お世話になっているケアマネジャーさんには本当にありがたく思っています。何でも相談にのって下さり信頼しております。自宅介護が続けられておられるのも、いいケアマネジャーさんに巡りあえたからだと思います。
163	ケアマネジャーに対しては十分。いろんな方がほとんど変更なく比べようがないように思われます。一度決めた方を変更する人はよほどの問題がない限り変更する事なく、この質問(アンケート)自体が問題かも。反対に他の人はどうなの?一般的にはどうなの?という疑問が浮かびます。形式的なアンケートなら必要ないように思います。とりあえず、頼まれたので書きましたが、時間の無駄のような気がします。
164	介護保険サービスを利用するに当たって本人希望事項と介護者希望事項とにずれがあり、どちらの希望に添って行うか大変難しいことが有ります。私共の場合、デイサービスと居宅介護サービスの両方を使ってうまく調整しています。ケアマネジャーの方の心使いもその辺が大変かなと思います。家計にひびくのであまり利用していない方ですが、皆様に親切にして頂き、申し訳なく思っています。