

訪問介護

< 訪問介護 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	83	48.3%
	サービス提供責任者	60	34.9%
	その他	29	16.9%
	未記入	0	0.0%
	合計	172	100.0%

参加率】	実利用者数	17,510	29.5%
	参加利用者数	5,172	

【区】	千種	16	9.3%
	東	5	2.9%
	北	16	9.3%
	西	9	5.2%
	中村	14	8.1%
	中	14	8.1%
	昭和	12	7.0%
	瑞穂	12	7.0%
	熱田	5	2.9%
	中川	13	7.6%
	港	7	4.1%
	南	6	3.5%
	守山	8	4.7%
	緑	11	6.4%
	名東	15	8.7%
	天白	9	5.2%
	合計	172	100.0%

【ユーザー（利用者）属性】

【性別】	男性	1,038	26.4%
	女性	2,663	67.7%
	未記入	204	5.2%
	無効	31	0.8%
	合計	3,936	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	198	5.0%
	65歳～74歳	741	18.8%
	75歳～79歳	843	21.4%
	80歳～84歳	1,015	25.8%
	85歳～94歳	982	24.9%
	95歳以上	87	2.2%
	未記入	36	0.9%
	無効	34	0.9%
	合計	3,936	100.0%

【区】	千種	434	11.0%
	東	141	3.6%
	北	301	7.6%
	西	200	5.1%
	中村	317	8.1%
	中	205	5.2%
	昭和	248	6.3%
	瑞穂	286	7.3%
	熱田	110	2.8%
	中川	284	7.2%
	港	180	4.6%
	南	215	5.5%
	守山	201	5.1%
	緑	257	6.5%
	名東	275	7.0%
	天白	165	4.2%
	その他	66	1.7%
	未記入	29	0.7%
	無効	22	0.6%
合計	3,936	100.0%	

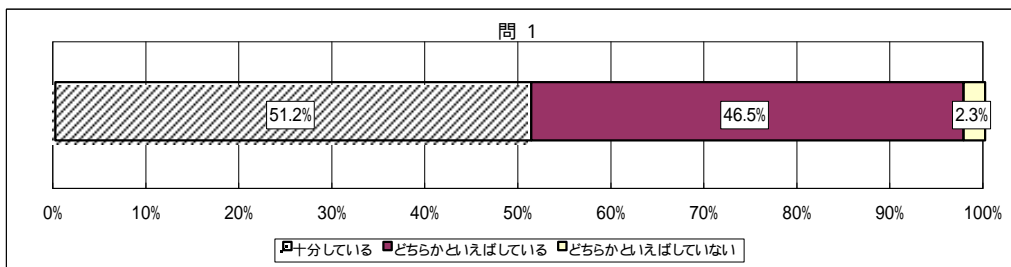
【要介護度】	要支援	622	15.8%
	要介護1	1,608	40.9%
	要介護2	613	15.6%
	要介護3	331	8.4%
	要介護4	296	7.5%
	要介護5	319	8.1%
	未記入	113	2.9%
	無効	34	0.9%
	合計	3,936	100.0%

【記入者】	本人	2,219	56.4%
	同居家族	1,059	26.9%
	別居家族	341	8.7%
	その他	227	5.8%
	未記入	46	1.2%
	無効	44	1.1%
	合計	3,936	100.0%

< 訪問介護 >

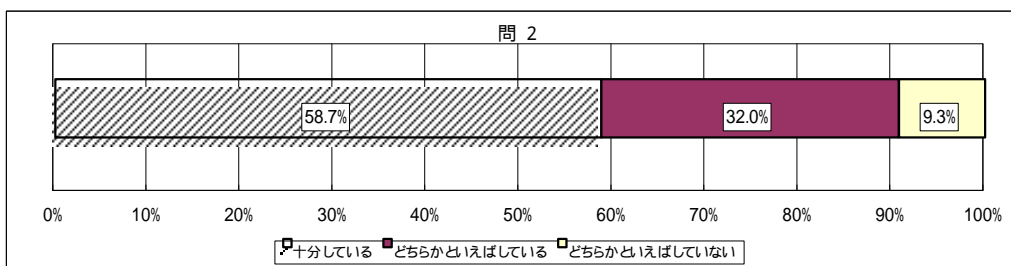
【事業者自己評価】

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 5 点)



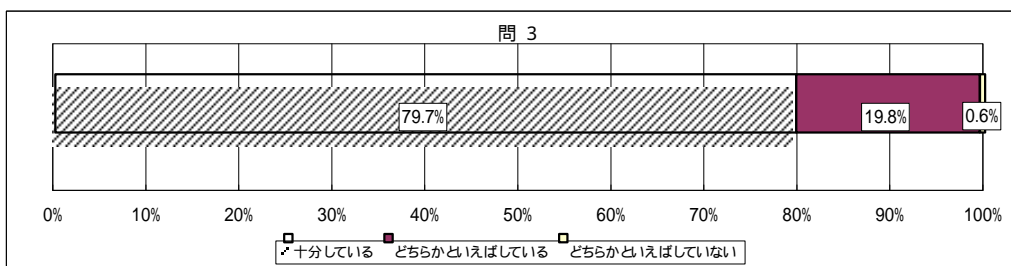
有効回答数
172

問2 苦情の申し出たて窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明していますか。(2 . 5 点)



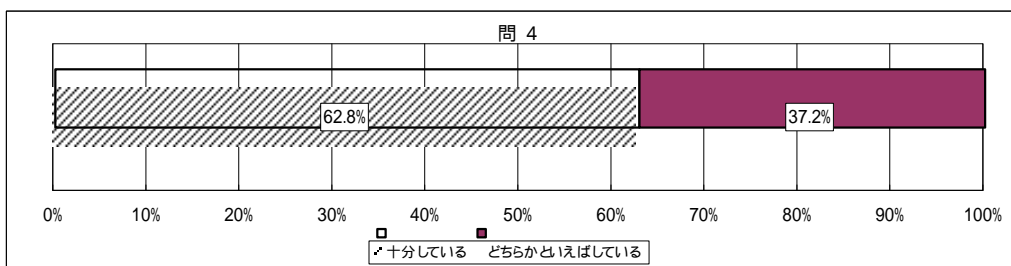
有効回答数
172

問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 8 点)



有効回答数
172

問4 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。
(2 . 6 点)



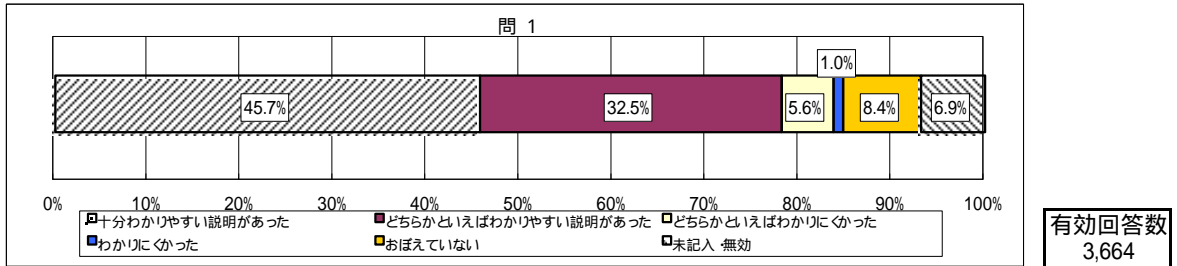
有効回答数
172

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

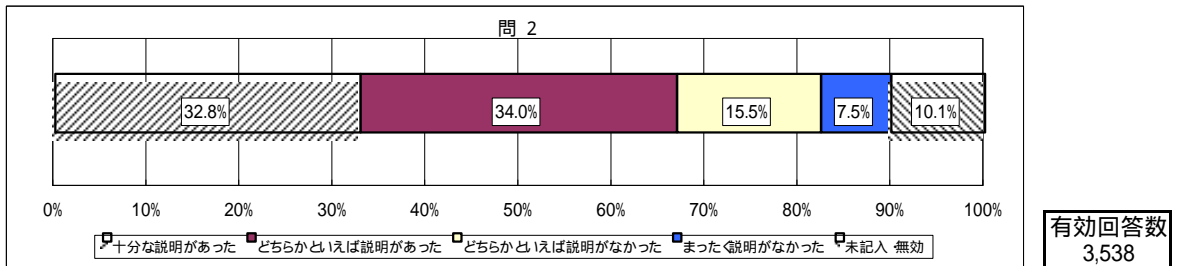
< 訪問介護 >

【ユーザー (利用者) 評価】

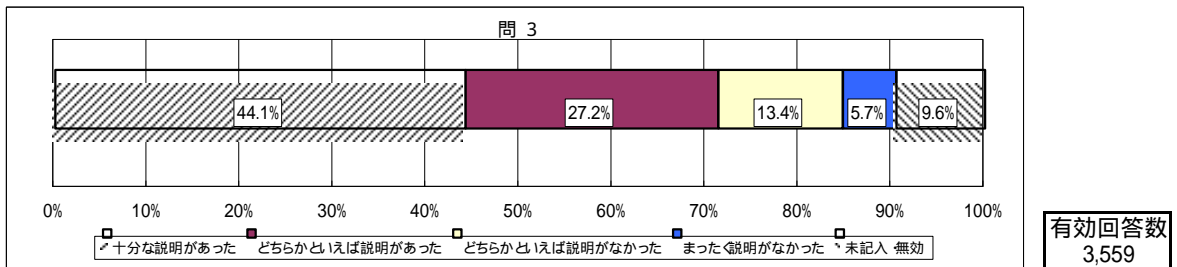
問 1 訪問介護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書 () について、わかりやすい説明がありましたか。(2 . 4 点)



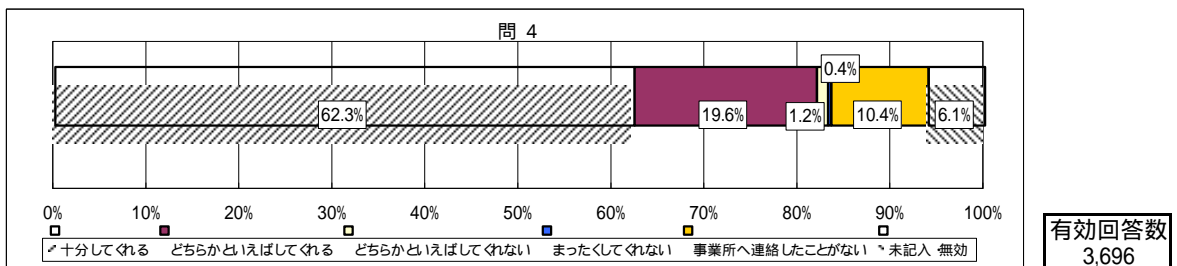
問 2 苦情を受け付ける窓口 (訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) があることについて説明がありましたか。(2 . 0 点)



問 3 ご本人やご家族のこと (個人情報) は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2 . 2 点)



問 4 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2 . 7 点)

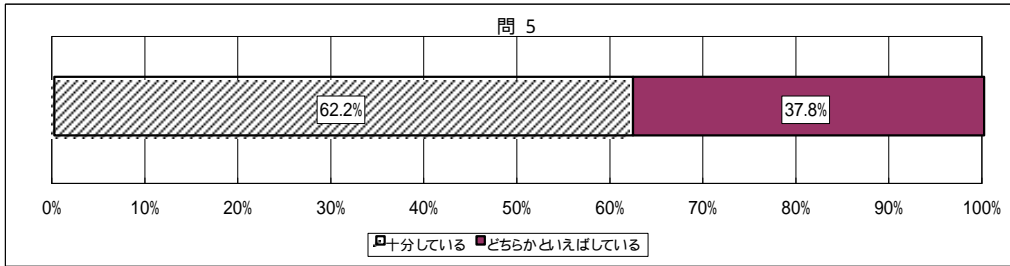


* (. 点) 参加ユーザー (利用者) 全体平均。十分満足 (十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足 (どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満 (どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満 (まったく説明がなかった) 0点。
* 平均点は、小数第 2 位にて四捨五入。

< 訪問介護 >

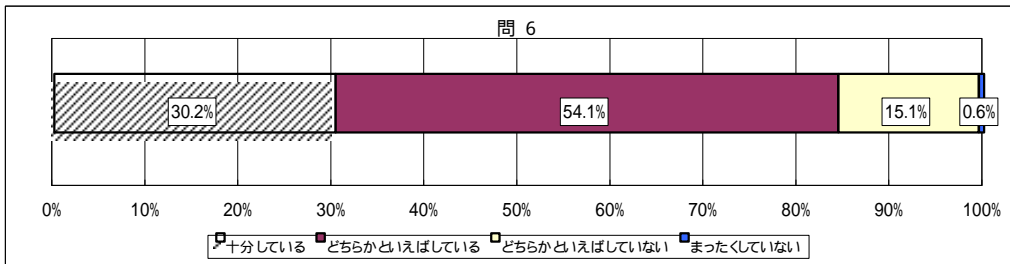
【事業者自己評価】

問5 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.6点)



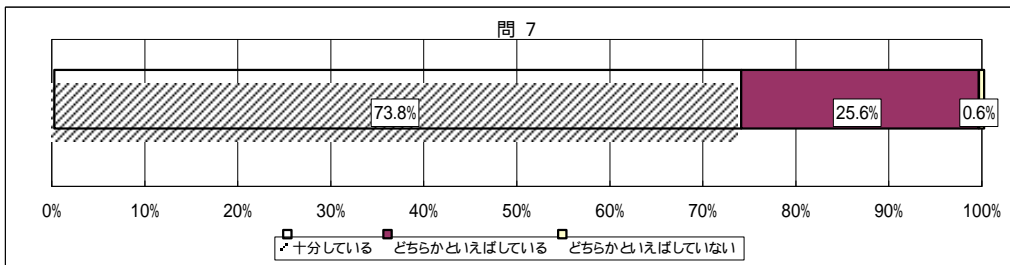
有効回答数
172

問6 サービス提供責任者(または管理者)が利用者宅を訪問して、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか。(2.1点)



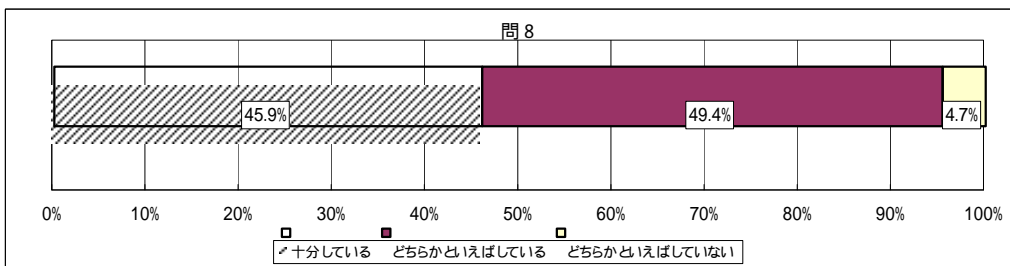
有効回答数
172

問7 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.7点)



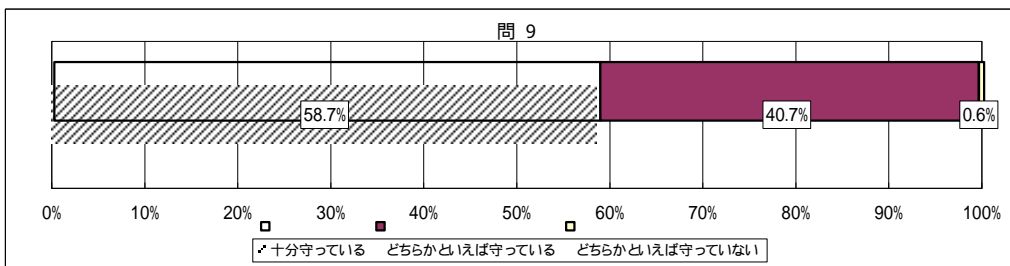
有効回答数
172

問8 ヘルパーに関する希望(例えば性別等)に対応していますか。(2.4点)



有効回答数
172

問9 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曜日、時間)を守っていますか。(2.6点)

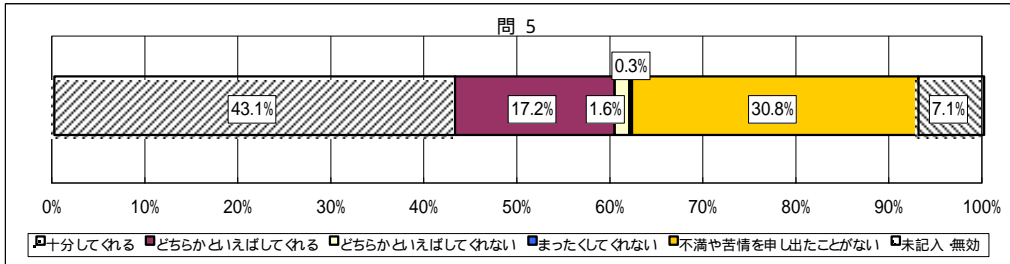


有効回答数
172

< 訪問介護 >

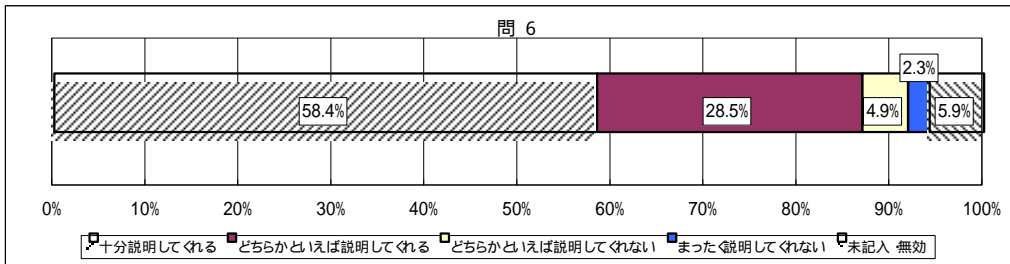
[ユーザー (利用者) 評価]

問5 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.7点)



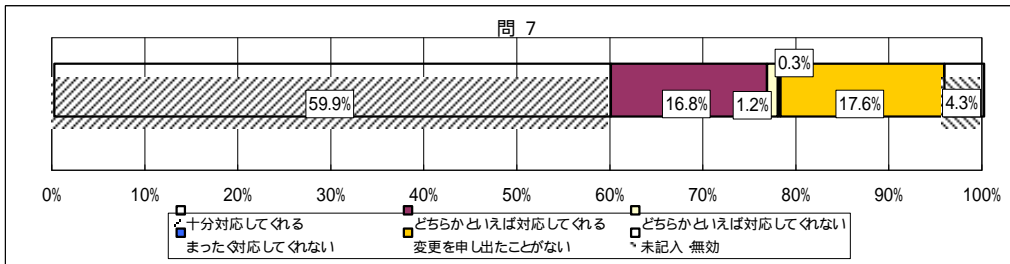
有効回答数
3,657

問6 サービス提供責任者(または管理者)がお宅に来て、介護計画やサービス内容について説明してくれますか。(2.5点)



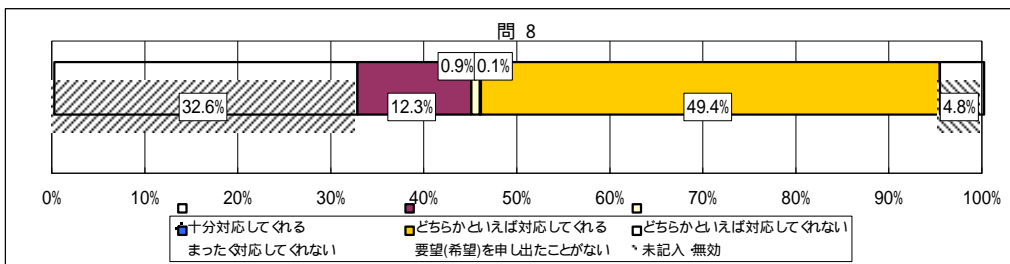
有効回答数
3,705

問7 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.7点)



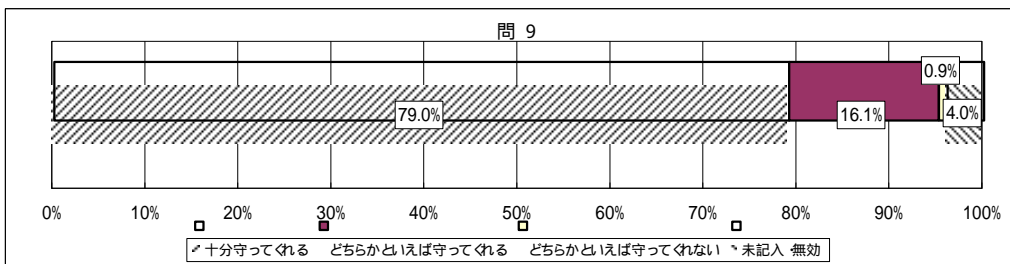
有効回答数
3,767

問8 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してもらえますか。(2.7点)



有効回答数
3,748

問9 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があり同意した曜日、時間)を守ってくれますか。(2.8点)

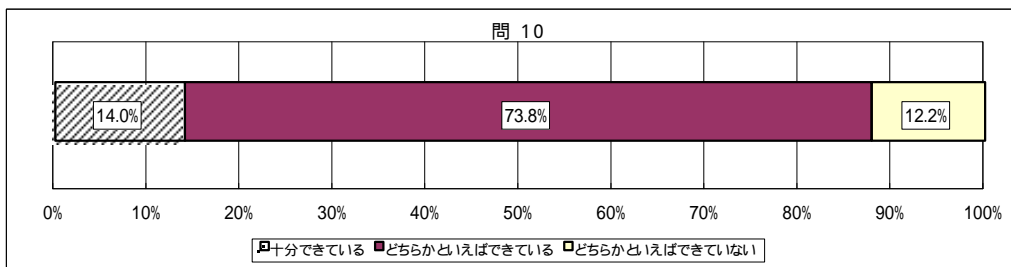


有効回答数
3,780

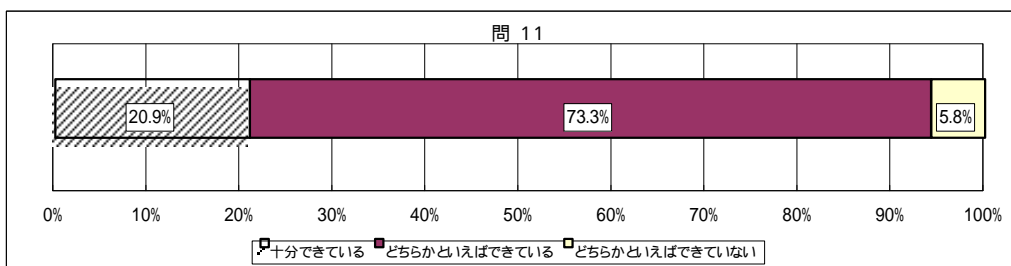
< 訪問介護 >

【 事業者自己評価 】

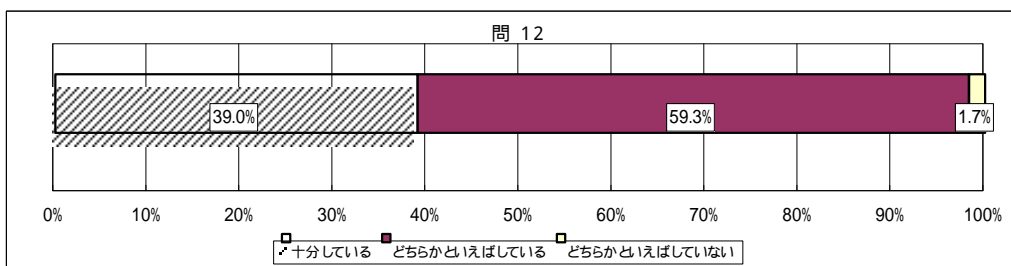
問 10 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。
(2 . 0 点)



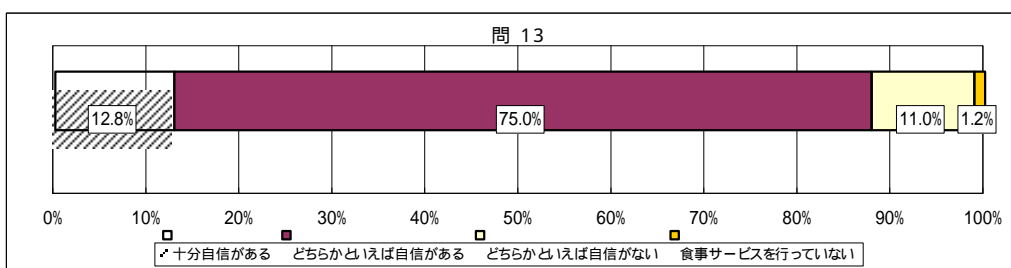
問 11 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか。
(2 . 2 点)



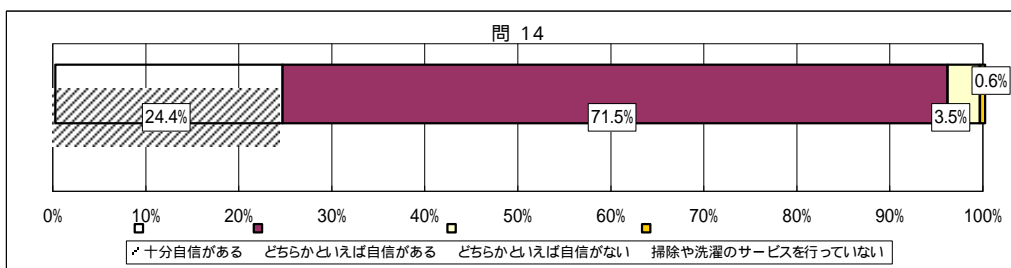
問 12 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し必要な配慮をしていますか。
(2 . 4 点)



問 13 食事（内容や調理の味付けなど）について、利用者に満足していただいていますか。
(2 . 0 点)



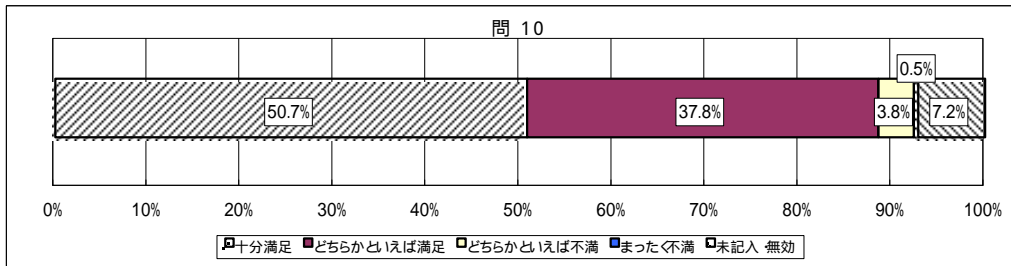
問 14 掃除や洗濯について、利用者に満足していただいていますか。
(2 . 2 点)



< 訪問介護 >

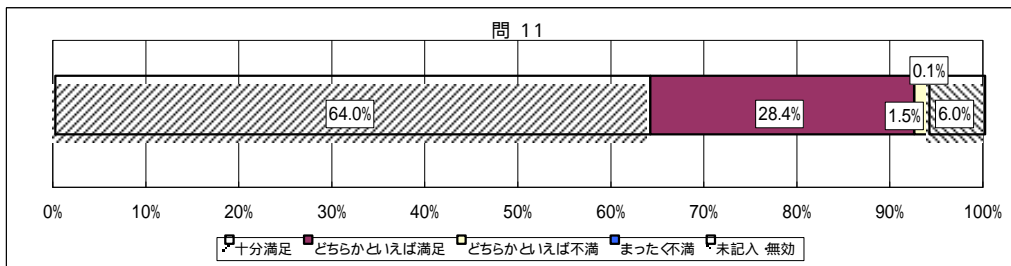
[ユーザー (利用者) 評価]

問 10 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか。
(2 . 5 点)



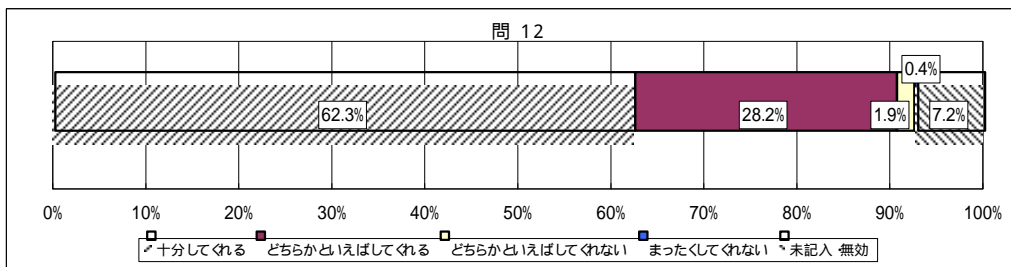
有効回答数
3,652

問 11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。
(2 . 7 点)



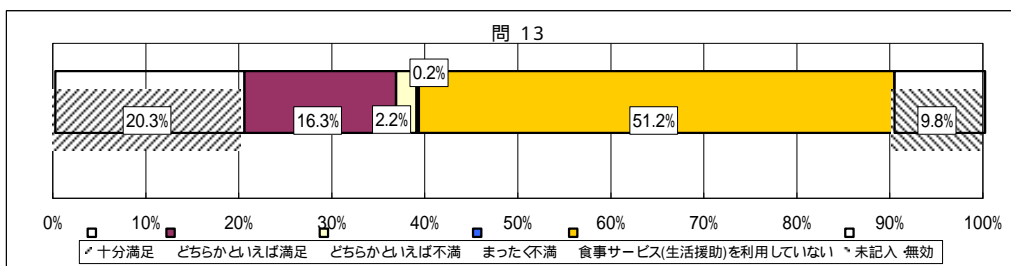
有効回答数
3,699

問 12 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか。
(2 . 6 点)



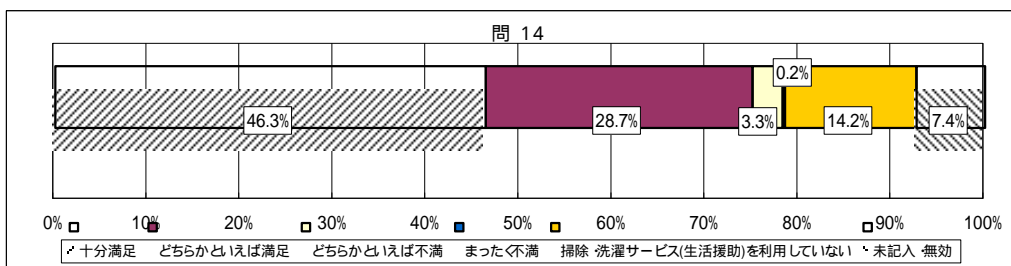
有効回答数
3,652

問 13 ヘルパーの作る食事 (内容や調理の味付けなど) には満足していますか。
(2 . 5 点)



有効回答数
3,552

問 14 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか。
(2 . 5 点)

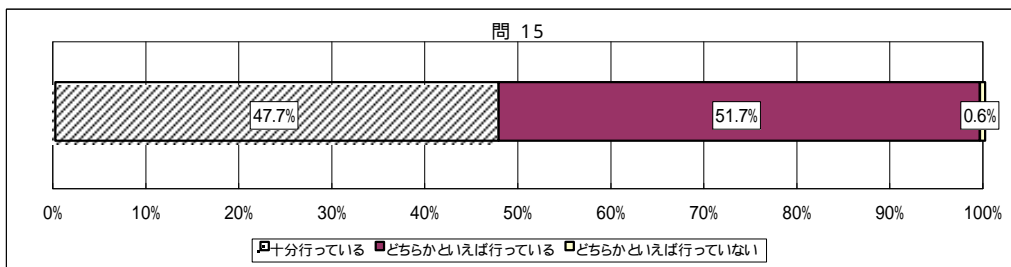


有効回答数
3,645

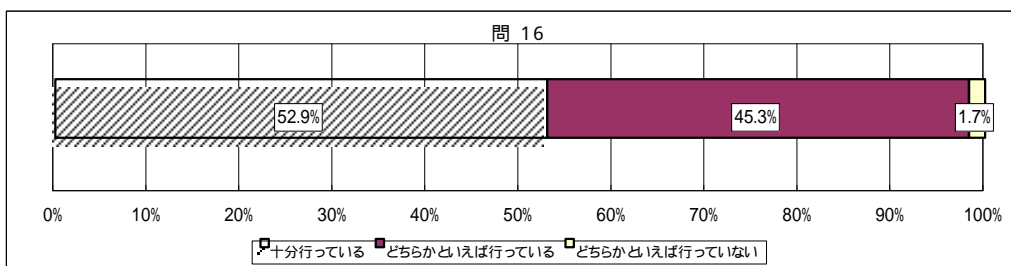
< 訪問介護 >

【事業者自己評価】

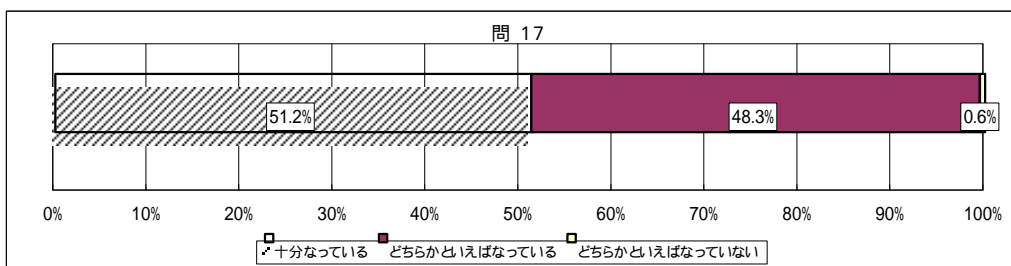
問 15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。
(2 . 5 点)



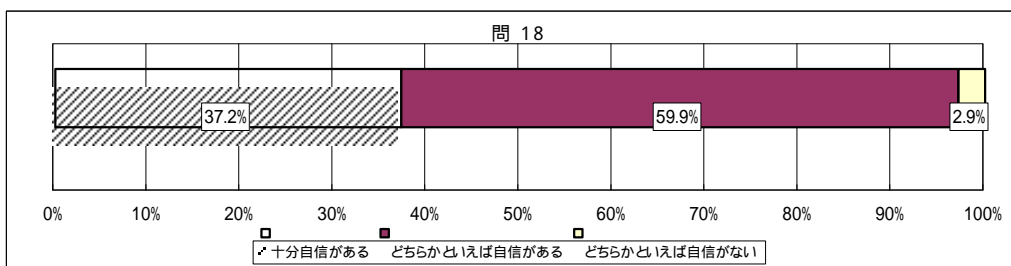
問 16 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスを行っていますか。
(2 . 5 点)



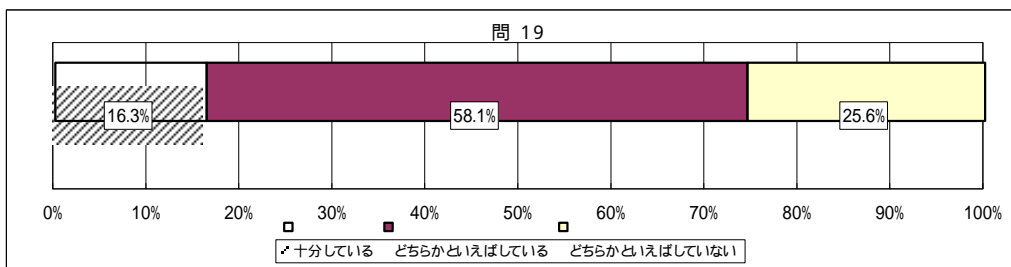
問 17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。
(2 . 5 点)



問 18 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか。
(2 . 3 点)



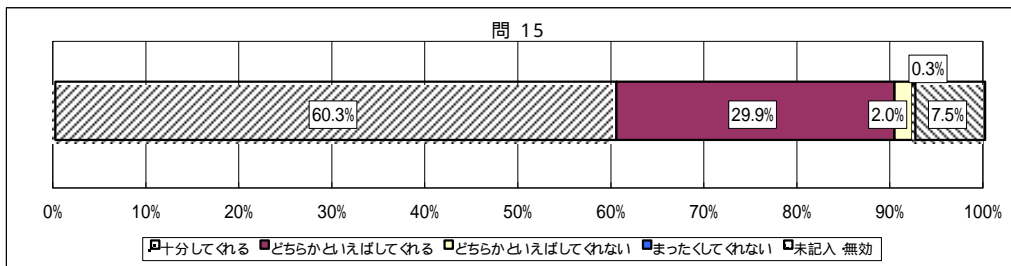
問 19 サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。(1 . 9 点)



< 訪問介護 >

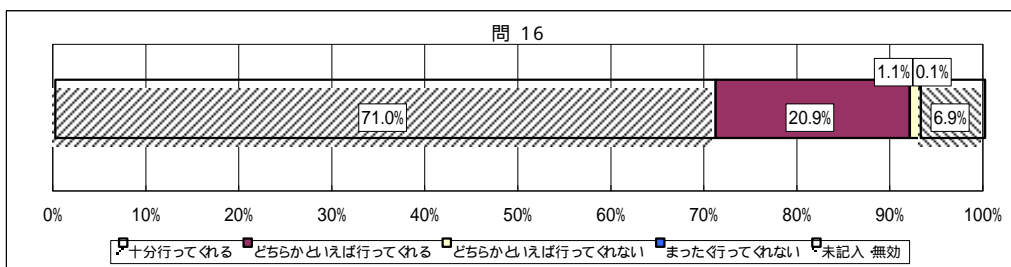
[ユーザー (利用者) 評価]

問 15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか。
(2 . 6 点)



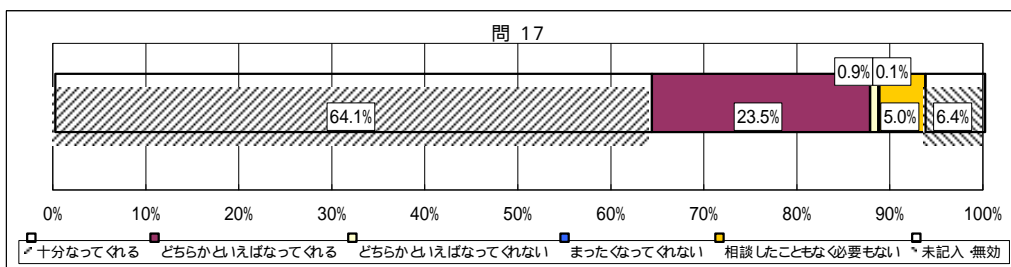
有効回答数
3,639

問 16 ヘルパーはお願いしたサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか。
(2 . 7 点)



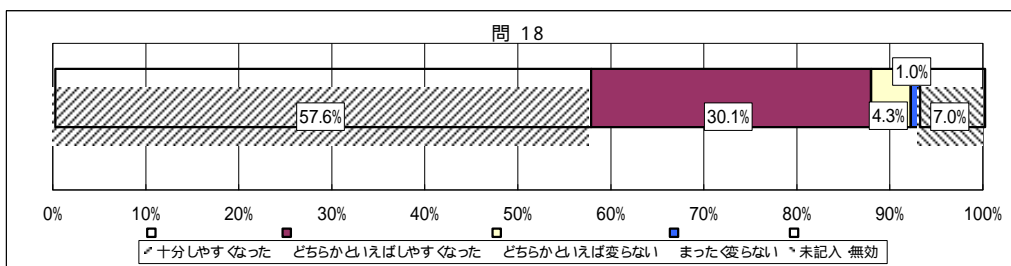
有効回答数
3,663

問 17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。
(2 . 7 点)



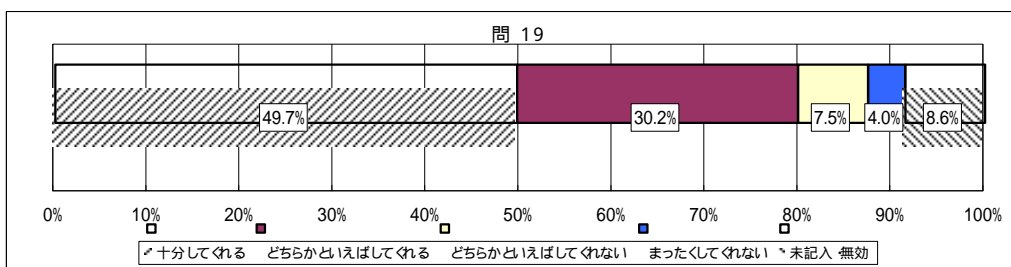
有効回答数
3,683

問 18 訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じますか。
(2 . 6 点)



有効回答数
3,660

問 19 サービス提供責任者が定期的にお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を気にかけてくれますか。(2 . 4 点)

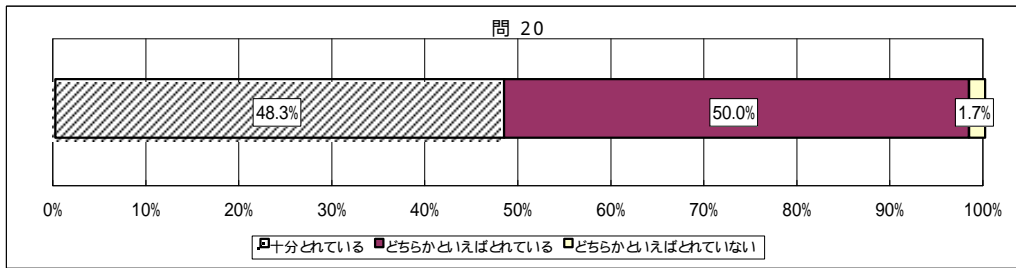


有効回答数
3,597

< 訪問介護 >

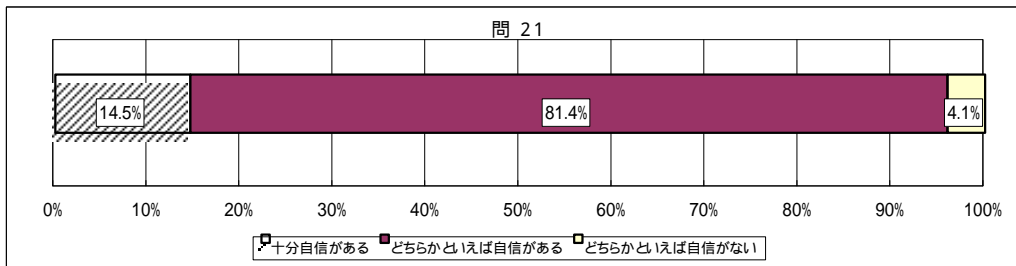
【 事業者自己評価 】

問 20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。
(2 . 5 点)



有効回答数
172

問 21 利用者は訪問介護サービス全般について満足されていると思いますか。
(2 . 1 点)

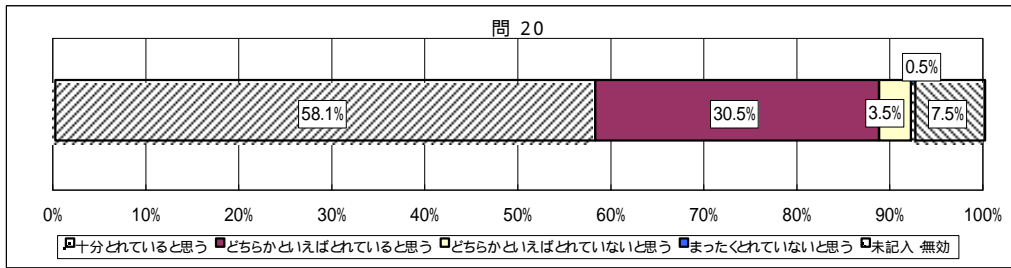


有効回答数
172

< 訪問介護 >

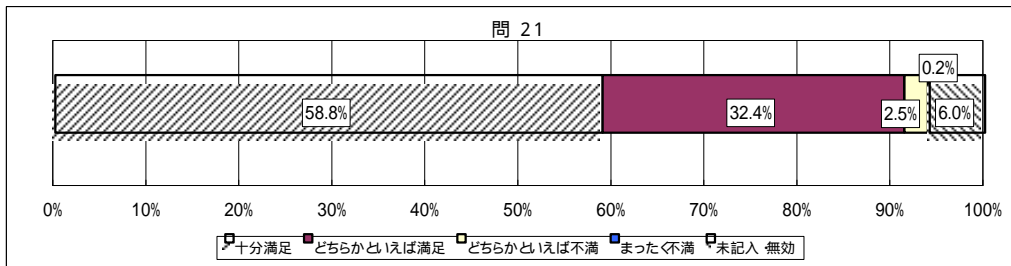
[ユーザー (利用者) 評価]

問 20 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか。(2 . 6 点)



有効回答数
3,640

問 21 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般に満足していますか。(2 . 6 点)



有効回答数
3,700

事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制、苦情相談窓口などについて書かれた書類

<訪問介護>

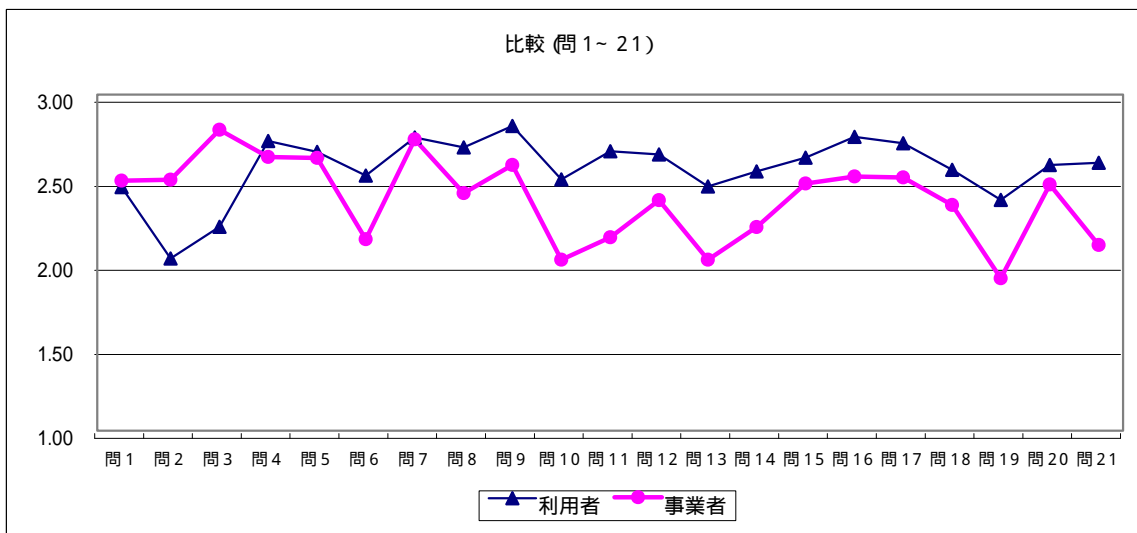
問1～21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

【事業者自己評価】

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

参加事業者全体平均合計点数 50.0点
(1設問あたり平均点数 2.4点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 3】利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。（2.79点）
- 【問 7】利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。（2.73点）
- 【問 4】利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。（2.63点）

点数が低い項目

- 【問 9】サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。（1.91点）
- 【問 10】介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。（2.02点）
- 【問 13】食事（内容や調理の味付けなど）について、利用者に満足していただいていますか。（2.02点）

<訪問介護>

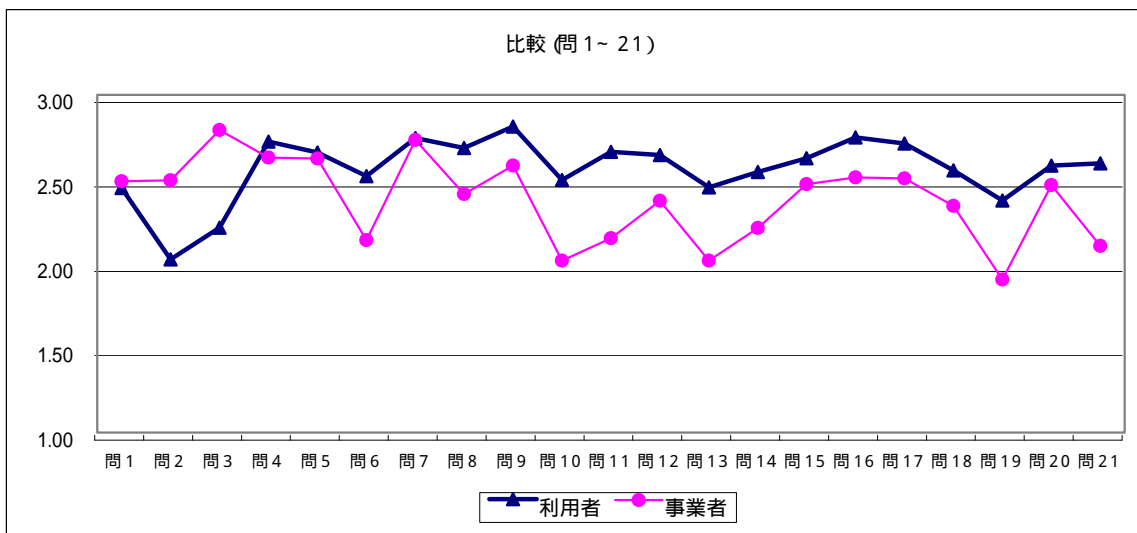
問1～21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー (利用者) 評価]

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

参加ユーザー全体平均合計点数 53.8点
(1設問あたり平均点数 2.6点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 9】ヘルパーは、約束の訪問時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか。（2.81点）
- 【問 16】ヘルパーはお願いしたサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか。（2.75点）
- 【問 7】ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.74点）

点数が低い項目

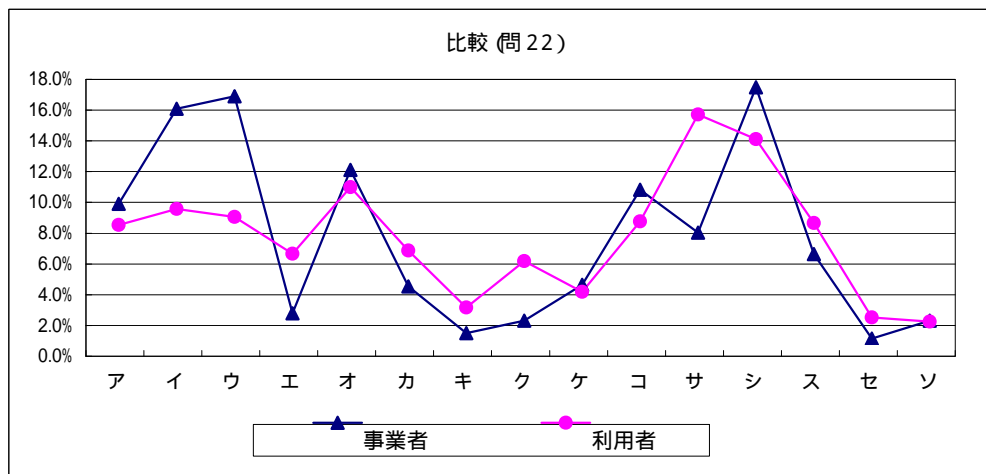
- 【問 2】苦情を受け付ける窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明がありましたか。（2.02点）
- 【問 3】ご本人やご家族のこと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。（2.21点）
- 【問 19】サービス提供責任者が定期的にお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を気にかけてくれますか。（2.37点）

< 訪問介護 >

問 22 [事業者] 次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5 つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5 つ をつけてください。

事業者自己評価				ユーザー評価		
6	75	8.8%	ア 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1,306	7.4%	8
	128	14.9%	イ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと。	1,492	8.4%	
	135	15.8%	ウ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1,399	7.9%	
11	14	1.6%	エ 利用料金が適正なこと。	975	5.5%	10
	94	11.0%	オ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1,741	9.8%	
10	29	3.4%	カ サービス内容が充実していること。	1,012	5.7%	9
14	3	0.4%	キ 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	357	2.0%	13
12	10	1.2%	ク 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること。	892	5.0%	11
9	30	3.5%	ケ サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	536	3.0%	12
	83	9.7%	コ ヘルパーの介護知識・技術がよく教育されていること。	1,349	7.6%	6
7	59	6.9%	サ ヘルパーの人柄が良いこと。	2,579	14.6%	
	140	16.3%	シ ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること。	2,294	13.0%	
8	47	5.5%	ス ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1,328	7.5%	7
15	0	0.0%	セ 事業所の知名度が高いこと。	242	1.4%	14
12	10	1.2%	ソ 口コミで評判が良いといわれること。	197	1.1%	15
	857	100.0%	合 計	17,699	100.0%	



< 訪問介護 >

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	あい愛ライフ あいち介護セ ンター	ヘルパーそれぞれがサービスに入っている中で急な予定プラン以外のサービス 依頼を、どのように対応していけばよいのか悩んでいました。その不安さが利 用者様の今回の意見に表われているのだと反省しました。正しい事を伝えている 者に対し軽く「これくらいなら」という気持ちで答えていることがこのよう な問題につながってしまう。「やってあげること」だけが良い事ではなく「ど うしてあげればやれるのか?」をまず考えていこうと学び合いました。
2	あい愛ライフ 伊藤訪問介護 サービス	訪問介護サービスを、利用して頂くにあたりまして、御本人もしくは御家族から、 定期的に状況をお聞きし、変化に充分気配りする事、又、ヘルパーの健康 状態、特にこの季節風邪ひく方が多く、困りものでした。自身の管理がきちっ と出来ない状況では、お世話できないという認識を、しっかり持つこと等でした。 ヘルパーの、心のケアも必要かと思えます。
3	あい愛ライフ 東洋訪問介護 サービス	御利用者様に満足して頂くサービスを提供する為に、研修・カンファレンスを 実施しておりますが、今回のユーザー評価の結果には成果がみられず、今後は、 研修内容・社員ならびに登録ヘルパー自身の意識の改革も含め、最善の努 力を重ねていきます。
4	あい愛ライフ なるみ訪問介 護サービス	訪問介護サービスをする上に於て、知識・技術・身心の状態の把握・安全・衛 生・コミュニケーション等、一人一人のヘルパーに応じた指導・教育をする事 によって、ご利用者のニーズに応じたサービスが出来るヘルパー、事業所とし て向上を旨として一層の努力をしてゆきたい。
5	あい愛ライフ みずほ訪問介 護サービス	1、利用者に理解出来るように説明を行う。2、ヘルパーにも利用者の状況を 詳しく説明を行う。3、土・日の対応を充分に行う。4、利用者の要望には対 応に気を付ける。
6	アイリスケア センターくさ なぎ	ご利用者様への訪問に心がけもっとご利用者様のニーズに近づいていけるよう 努力していきたいと思えます。各ヘルパーさんのご利用者様への対応も色々な 角度より、支援の仕方を検討しながらよりよいサービス対応させていただき たいと思えます。
7	アイリスケア センター高畑	モニタリングを徹底し利用者のニーズを把握してより良いサービスにしたい他 職種の人とも連携をはかり今まで以上のサービスにしたい。
8	アイリスケア センター名古 屋東	自己評価とユーザー評価の順位に差があった事をふまえて、ご利用者様が望ん でいるサービスをご利用者様及びご家族の目線に立って考える事をスタッフ一 同心がけていきたいと思っております。
9	アイリスケア センター野並	貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。これからも、利用 者様に、安心感・信頼感をもっていただけるよう、人材育成、ケアの充実に努 めてまいります。何かお気づきの点がありましたらお聞かせ下さい。
10	アイリスケア センター瑞穂	今回のユーザー評価をふまえ、現状満足して頂いている項目に関しては、さら に満足して頂けるように努めていきたいと思えます。ご指摘をうけた点に関し ては、改善していくために、ヘルパーの質・技術の向上のため指導を行ない、 ご利用者様宅への定期訪問を通し、ご利用者様やご家族様からご意見やご要望 を伺って参ります。

< 訪問介護 >

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
11	アイリスケアセンター元八事	事業者と利用者の意識の差という点、かなり反省すべき点があると実感しました。やはり契約事の内容説明について、ご理解いただけない部分もあり、どうしたらきちんとお伝えできるのか……。サービス提供責任者の定期訪問も全体的には、実施できていない事の方が多いため、各利用者様宅に、小まめに訪問し、介護保険内でのヘルパー業務等について、お話しをさせていただいたり、苦情・困り事等についてもお気軽に相談していただけるような関係を作っていきたいと思います。
12	アイリスケアセンター桃山	早朝・夜間・土曜・日曜のサービスに対応出来るヘルパーを増員する。また、責任者が定期的に利用者宅を訪問する。
13	アイワ訪問介護サービス	利用者からの不満や苦情は、すばやく対応する。ヘルパーの性別も柔軟に対応する。
14	あおぞら介護センター	訪問回数を増やし、訪問介護計画やサービス内容をわかりやすく説明して行きたいと思う。
15	あかり訪問介護ステーション	よりよいサービスを目指してホームヘルパーの研修に出来るだけ多く参加できるようにするとともに、内容の充実に努めたいと思います。常に利用者様に満足していただけるようヘルパーと共に事業所も成長していきたいと思います。利用者様から契約書・重要事項説明書等の説明が不十分とのご指摘をいただきました。今後はできるだけわかりやすく説明するよう心がけてまいります。
16	あけぼの訪問介護事業所	ヘルパーに関して、可能な限り研修会に参加させ、ヘルパー、サービス提供責任者、ケアマネジャーが常に連絡調整を行い、今後もより良い、満足していただけるサービス提供を目指し、ご利用者に安心して生活を送っていただけるように努めていきたいと思ひます。また、サービス提供責任者のご利用者宅への定期訪問、契約内容や訪問介護計画のわかりやすい説明を心掛け、実施していきたいと思ひます。
17	アサヒサンクリン在宅介護センター浄心	現在、ご利用者様の人数が少ない為このような結果を頂けたのもあるかと思ひます。今後、ご利用者様が増えたり、ヘルパーの増員があっても介護の質が落ちることなく、ヘルパーのスキルアップを中心にさらなる質の向上を目指して行きたいと考えています。また、安心してサービスをご利用して頂けるよう書類やサービス内容等の説明もわかりやすく丁寧に行うよう心掛けます。
18	アサヒサンクリン在宅介護センター大幸東	利用者様より御指摘のありました、訪問時の手洗い等に関しましてはスタッフ一同、改めて意志統一を早急に行いました。当社としましては、「事業者と利用者の意識の差」にもとづいて利用者様の視点に立ったサービスを提供できるよう票の多かった項目に関し、各担当ヘルパーへの申し送りをまず行っていきたく思ひています。「ソ」の口コミで、評判が良いと言われる事業所になれるよう、近隣の住民の方々との交流を持つ機会を増やし地域に根付いた事業所を目指していきたいと思ひます。
19	アサヒサンクリン在宅介護センター千種	評価が低い項目については、謙虚に受け止め改善に努めていきたいです。サービス提供責任者の定期的なモニタリングを行い、利用者のニーズに添えるようにしていきたいと思ひます。

< 訪問介護 >

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 護センター名 古屋	今回自社結果は、ほぼすべてにおいて全体平均と同等の点数をいただく事ができ安心しましたが、唯一サービス提供責任者の職務について厳しい結果がでました。契約にお伺いした際にすべての説明はしているつもりでいましたが利用者に伝わっていなかった点を反省し、一度だけの説明でなく機会がある毎に苦情窓口の説明をし、定期的な訪問を心がけ状況の変化に対応していけるような体制作りを致します。
21	アサヒサンク リーン在宅介 護センター フィール堀田	今回のユーザー評価を意識し、評価が低かった項目などを重点的にヘルパーと共に成長していきたいと思えます。また、お客様の一番良いサービスを提供していく為にも、ヘルパーの知識、技術の向上、そして、やさしさや、あたたかさを学んでいくよう、研修会やミーティングを行っていきたく思います。お客様に対しても定期的に訪問させて頂き、身体的、精神的な状況を把握して、お客様に不信や負担を感じさせないように努めていきたいと考えております。
22	あたたかい心 相生山ケアセ ンター	事業者自己評価とユーザー評価が大きく違っていたのは、問2、11、12でした。今後、契約させていただく時には、苦情受付窓口があることを丁寧に説明します。ヘルパー会議や勉強会の時に、言葉づかいや態度・身だしなみ・気配りなどについて再確認・勉強をします。ケアの内容をきちんと時間内でやり、約束時間も守り、話し相手などもできている評価をいただいたのでうれしいですが、これにあぐらをかくことなく、努力していきます。
23	熱田区介護保 険事業所	評価結果を拝見し、最も改善が必要な点は、契約時におけるご利用者様に対する説明が不十分な点かと存じます。これは昨年度に引き続き頂いたご意見でもございますので、当事業所スタッフ一同、ご利用者様に十分ご理解頂けるようわかりやすい説明を心掛け、さらなる努力を重ねていきたいと存じます。また、併せて、「ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること」「ヘルパーの人柄」が重要というご意見も頂きました。このことについては研修等の場を通じ、スタッフ一同、肝に銘じ、サービス提供に努めてまいります。
24	アミカ瑞穂介 護センター	契約時の説明がきちんと伝わってなかったようです。今後はわかりやすい言葉でいねいにゆっくりと説明しなければと痛感致しました。できる限り定期的に訪問し、ご利用者のよき相談相手となり、又ご利用者の意向を充分把握し、満足して頂けるサービスを提供できるよう努力致します。
25	あんしんネッ トワーク	サービス内容を再度確認し、サービス提供責任者が、適切な受け答えができるようにし、ご利用者やご家族が納得いただけるような説明ができるよう今後指導していきます。ヘルパーに関しては、人として当り前のこと(あいさつ・身だしなみ等)を再度徹底するように指導し、ユーザー評価の結果を現状行っている教育の場に役立てたいと思えます。現状のサービスに満足せず更なるサービスの向上に努めたいと思えます。職員一人一人が自分の立場をわきまえ、サービスを提供していきたいと思えます。
26	稲西ケアセン ター	全体平均より当社が高い評価を受けた結果に大変満足しております。ただ、ご利用者様のほとんどが未熟な私たちに「これから期待するぞ」という意味で励ましの点数を入れてくださったとも受け取っておりますので、焦らず、初心を忘れず、誠実に学び続けて行こうと思えます。今後は特に評価で点数の低かった部分を改善するための研修やカンファレンスを行って行こうと思えます。

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	エヌ・エス訪問介護事業所	契約時および初回訪問時の当事業所として、説明を適切に伝え、了解されたことを確認する。ヘルパーの作る食事について、個々に差はある。利用者に対して早く満足していただけるような食事作りを指導する。
28	エヌ・エス北訪問介護事業所	契約時における契約書や重要事項説明書について、わかりやすく説明をし、また、苦情窓口についての説明もきちんと言う。個人情報についても守秘義務があることをしっかり説明する。
29	エム・オーヒューマンサービス訪問介護事業所	勉強会の機会をもうけサービスの質、技術の向上をはかり、ヘルパー間の連携をはかり一環したサービス提供に努め、また利用者の方の立場に立ったサービス提供に努めていきたいと思っております。
30	オアシス	契約書等の説明と苦情の申し立て窓口に関しての説明が、利用者にもっとわかりやすく出来るよう方策方法をかえてやっていきたいと思っております。
31	オオツカ介護サービス	介護の知識や技術にバラツキがあるようです。個別指導の必要があると感じています。苦情を受け付ける窓口があること個人情報同意なしに他の方に話さないことについての説明がありましたか？に対する評価が低く、説明不足を感じています。また昨年ご家族、ご利用者より多くの意見を聞き状況の変化や要望を把握していきたいと改善コメントさせて頂き、前回よりいい評価を頂いておりますがまだまだ不十分さを感じますのでより努力していきたいです。今後も心のこもったサービスを提供していきたいと思っております。
32	オオツカ介護サービス東名古屋	リフトタクシーオオツカ東名古屋の問題点としては、料金が高いと言われる事や、診察の際に遅れてしまうということがあります。まず料金ですが、できるだけ安くしているつもりなのですがどうしても実費でおでかけされる場合に料金が大幅かかってしまいます。う～ん、どうしたらいいのでしょうか。検討中です。あと帰りの際によく遅れる事にたいしての改善ですが、まずドライバー1人1人のレベルアップをして時間が短縮できる場所は短縮したいです。他には帰りの時、よく他の利用者様と重なります。難しい問題です。
33	介護ステーションひまわり	契約書・重要事項説明書の内容をひと通り要約して説明はしているが、それが聞き手の理解につながっていない結果が出たことに対し、聞き手の理解の確認をすることや、要点としてしっかり述べ、マーカー等による説明を心掛けるよう努める。
34	介護ステーション・ベル	今回の結果を真摯に受けとめ、サービス提供責任者の訪問を今まで以上に心がけ、ご利用者様との関係を密にとって行き、ご利用者様のニーズに合わせたサービスを提供できるよう、ヘルパーの知識、技術の向上を目指していきたいと思っております。またサービスに対する不満・苦情に対しても誠心誠意努めて参りたいと思っております。
35	介護センターインコム	契約時の説明はしっかりしていると思っていたが、実際はあまり理解されていなかった。今後、特に、苦情窓口の具体例や、個人情報保持の具体例をもって説明するよう努める。

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
36	介護センター 花の木	利用者様一人一人に合ったサービスを提供できるようにヘルパーの指導、連携をもっと密にしていくとともに、サービス提供者が定期的に利用者様のお宅に伺い要望に答えられるようにしていきたい。利用者様の生活歴を少しでも理解し長く在宅で生活していけるようにその利用者様に合った料理等も提供していきたいようにする。
37	介護みどり	期待以上に利用者様には評価していただきありがたく思っております。苦情を受け付ける窓口や守秘義務のある事は契約時にしっかりと説明させていただいておりますし重要事項につきましてもわかりやすい説明をさせていただきますが更にわかりやすい説明を心がけるようにします。利用者様はヘルパーとかかわる時間が一番大きいので人柄や知識技術安心感信頼感を求めている事がよくわかりました。努力を重ね質の向上を目指して皆で頑張っております。
38	かがやき	初回訪問時に契約させて頂きました重要事項説明書を今後の対応と致しましては、定期的に訪問させて頂いた時に再度ご説明をしていくように致します。その中で個別の対応が出来ているかどうか確認し、ヘルパーへの指導も引き続き務めていきます。
39	株式会社ウィングスタッフ 訪問介護事業所御園支部	苦情の受け付けに関する説明に対して、多くのご利用者様から分かりにくいとのお答えを頂きました。この事を真摯に受けとめ、きちんとご理解いただいたうえで、サービスをご利用いただきたいと思います。また、一人でも不満と思われる項目に対し、サービス提供責任者及びヘルパーの業務をもう一度見直し、すべての利用者様から喜ばれるサービスを提供していきたいと思えます。
40	株式会社ケア メイトサービス	今回のユーザー評価についてはまずまずの結果が得られ良かったと思っています。しかし項目別に見るとまだまだ事業所の思っている事とユーザーの思っていることに開きがあることが解る。特にプライバシーの事に関することやヘルパーの知識、技術、教育については再度ヘルパーに周知徹底するとともに再度ヘルパー教育を行いレベルの向上を図る。ただ調理の味付や調理の仕方については指導するのが難しい。その他ユーザーからの要望が多い早朝夜間、土・日曜日・祝日のサービスについても考えて行こうと思っている。
41	株式会社コム スんかすみが 丘ケアセン ター	定期的な会議や研修を実施して、ヘルパーとの連絡やレベルアップを図り、サービスの見直しや改善を実施していく。そしてケアマネジャーさんとの連絡・相談・報告を、日頃から実施して、利用者様にとっての自立へ向けての真のケアを追求していく。
42	株式会社コム スん金山ケ アセンター	契約時、理解して頂ける様に説明させて頂いておりますが、よりわかりやすく説明できる様に努力していきます。ヘルパーの質の向上に努力していきます。
43	株式会社コム スん上飯田ケ アセンター	もっと利用者宅を訪問して、ヘルパーに関する希望、要望、不満などを聞いてくる様にしヘルパーの研修を定期的に行う様にしていく。
44	株式会社コム スん昭和ケ アセンター	主に、生活援助について、介護保険制度下で行うサービスの内容・範囲を見直す。掃除や調理については、それぞれのお客様の要望を聞き、ヘルパー間で情報交換し、ご希望にそえるよう、またヘルパーの質を均一に保てるよう指導していく。

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	株式会社コム スン新城ケア センター	1、問2問3のユーザー評価低く、利用者訪問の際、再度説明する。2、問20、定期的な訪問する様、計画的にする。
46	株式会社コム スン千種ケア センター	今後ともサービス向上に向けて、ヘルパーの研修を行い、お客様が満足されます様に努力致します。又、サービス提供責任者はお客様とコミュニケーションをとり、介護サービスをより理解していただく様に努めます。
47	株式会社コム スン築地ケア センター	評価結果より、サービス提供責任者の定期的な訪問が少ない事があげられていますが、日々の忙しさに訪問できておらず利用者様のサービス提供責任者への期待を示している事と理解し、訪問回数を増やし、その期待に応え、サービスの充実を図っていききたいと思います。
48	株式会社コム スン天白ケア センター	ヘルパーの質が、低下しているのではないかという指摘があった事について重く感じています。教育的な面に関してこれからでもできる事なので質の向上に向け、研修を増やしいろんな地域の研修にもどんどん参加して行く様に進めて行きたいです。ケアマネジャーとの連携もふまえて報告・相談・連絡を徹底して利用者の方に満足して頂けるようにサービスを提供して行きたいと思っています。
49	株式会社コム スン中川ケア センター	ご利用者様の評価と私共も評価がくい違っている部分がありました。(契約時のご説明が不足していることを知ることができました) 今後、契約時のご説明をご理解していただけるよう努めていききたいと思います。
50	株式会社コム スン 中川第 二ケアセン ター	訪問ヘルパーのケアの質の向上に向けた教育、研修等を行ったり、お客様別のカンファレンスを行う等し、質の良い同一ケアが出来る様にすると共に、お客様宅への訪問等により(サービス提供責任者の)ご意見等もお聞きして行きたい。
51	株式会社コム スン中村公園 ケアセンター	なかなか自分が思っている様にはお客様に満足していただけるサービスを提供できていないのだと思った。定期的にお客様宅にお伺いして、お客様、ご家族の意見をきくことは、とても大事な事で、常にお客様の状況変化を知るよう務めていきたい。
52	株式会社コム スン名古屋北 ケアセンター	今後はヘルパーの介護技術を現在より向上する様、センター内で行う研修の中で徹底する。又、お客様宅に定期的に訪問し、今後の介護計画を説明させて頂くとともに、介護サービスに不満がないかお伺いして、その際、ご不満等の苦情が出た場合はすばやく対応する様心掛ける。
53	株式会社コム スン名港ケア センター	ヘルパーの教育に関して、いき届かない点が指摘されている事を知りました。毎月1回の研修で行う内容を、一人一人のケア中の行動や考え方を引き出し、考えるべき点をチェックし合い、お客様の信頼、安心が頂ける様にするためには、どの様にしていくべきか等、検討して、改善していききたいと思います。
54	株式会社コム スン名東ケア センター	今回、評価の低かったお客様への契約書等の説明、苦情などの対応など速やかに対応できる様に努力していくと共に少しでもお客様に満足していただける様な事業所にしていききたいと思います。そして地域に密着したセンターを目指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
55	株式会社コム スン芳野ケア センター	利用者の意識調査で対応するスタッフの人柄・対応・知識・技術と個人情報の守秘義務とケアマネジャーとの連絡調整に重きを置かれている事もあり、重点的に強化し利用者より評価をいただいている点はさらに伸ばしていく事と、利用者への対応をニーズを吸い上げにできるかぎり細かな対応に心がけていきます。
56	株式会社ナカ 指定訪問介護 事業所	ユーザーからの苦情受け付けについては窓口を明確にすると共に、敏速な対応を心掛けます。又、個人情報の管理についても、職員の書類等管理方法の徹底とカンファレンス等の情報利用の同意を求めることにいたします。
57	株式会社福祉 の里名古屋中 営業所	ユーザーと自己評価の差がある為、その差を良い方向に埋めていきたいと思えます。このヘルパーの質を上げ、サービスの質の統一を図っていくと共に、サービス提供責任者を中心に、サービス計画の見直しや、利用者様との連携を深め、よりよいサービスの提供につなげていきたいと思えます。
58	株式会社福祉 の里名古屋鳴 海営業所	ユーザー評価では比較的良い評価をいただき、ありがたく思っていますが、その評価に自惚れる事のないように、良いと評価された所は伸ばしていきたいと思っています。ヘルパーの質の統一という部分につきご意見をいただき、サービス計画書の見直しと、ヘルパー全体の意識の徹底を中心に努力していきたいと思っています。
59	株式会社名東 介護センター	問2の苦情受付についての説明は、以前にも検討課題となり、現在は欄も増やし、しっかり説明しているつもりであるが、以前よりご利用の方には不足していたかと思うので、そういったケースには今後補足していきたいと思う。問3の個人情報の承諾については、個人情報保護法も施行されることもあり、今まで以上にご理解して頂けるように説明していきたいと思う。問6や問19に関しては、どうしても問題や検討課題が出たお宅から訪問しているが、定期訪問もしっかりと行うようにしていきたい。
60	菊園ケアサー ビス	苦情窓口についてのご説明がまだまだ不足している様です。今後の課題といたしまして、管理者・サービス提供責任者共々誠意をもって対応させていただきます。まだまだご利用者様と当事業所との間で充分なお話合、コミュニケーションが不足している様です。サービス提供責任者の定期訪問の頻度を上げ、充実したサービスの提供を心掛けたいと思えます。
61	北医療生協ヘル パーステー ション	ご契約時の説明について、事業所が思うより少し低く、利用者様の評価を戴きました。「簡潔で分かり易く、短時間での説明」を念頭に利用の皆様方から評価頂けますよう、更に書類形式や説明方法の工夫して参ります。
62	北区介護保険 事業所	ご利用者様がサービスで最も重要と認識されている項目に、ヘルパーの人柄や態度・言葉使いなどがあり、これについて当事業所での認識が少々不足していたことは否めません。安心や信頼を得ていくためには技術だけではなく接遇面も意識していきたいと思えます。また、ご利用者様の評価においては、ご要望に対しての対応という点では当事業所との認識がかなり一致していましたが、必要事項に関する積極的な情報提供という点では不十分な面がありましたので、サービス提供責任者と協議し解決していきたいと存じます。

< 訪問介護 >

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
63	きらめいと中村公園	契約をする際には、契約書・重要事項説明書についてご利用者様・ご家族様に分かりやすく説明をさせて頂く大切さを再確認できました。また、責任者が定期的に利用者様宅を訪問した際には、客観的に現状を把握した上で今何が必要となっているのかを分析する知識を培っていく為の研修を行う事と利用者様の身体・精神面の日々の変化に気付けるヘルパーを育てていく為の研修の大切さとかつ介護技術・知識を増やす為、実技を取り入れ、より分かりやすい研修を組み、サービス向上に努めたいと思います。
64	きららファミリーサポートサービス	ユーザー評価で全体平均点数を下回っている項目が7項目ありました。この項目について利用者様の意見を掘起こし、ヘルパーからも意見を聞き、今後の活動をより良いものにできるようにまとめていき事業所としてヘルパーに周知していきたい。そして平均点数以上の評価を頂いた項目についても今迄以上により良いサービスの提供ができるように努めていきたい。
65	ケアポート名古屋	契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口および個人情報の保護と使用同意につきましては、契約時にサービス提供責任者よりご説明をし、ご理解をいただいておりますが、今後は、定期訪問時にも、ご質問・ご要望等をお聞きする中で説明をさせていただくこととします。
66	極楽苑訪問介護事業所	モニタリングにかかる時間を増やし、個々のヘルパーに調理を研究させた結果、昨年より高い評価をいただきました。作業に終始しているのではという指摘に対しては、公的保険サービスの訪問介護員として、プロ意識が欠落しないようにヘルパー教育と意識改革の必要性を改めて感じました。予防介護に関してのご意見は、ヘルパーが入ることによるご利用者の身体レベルの低下を、自立支援サービスとしてどうサポートしていくかが課題です。利用者と介護者、そして我々で共に考えていきたいと思っております。
67	コスモス	介護タクシー事業者であるため、御利用者様の、いわゆる一般的な訪問介護サービスとは若干受け止め方に差があるのかもしれませんが、とは言え、一般的なケアそのものに差がある訳ではありませんので、ユーザーの評価が全般的に自己評価より低く出ている点を真摯に受け止め、ヘルパーの質的向上を図るために勉強会を開き、意識を高めると共に、実技指導というよりも、ヘルパーみんなで検討し合う勉強会を開きたいと思っております。
68	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか千種	サービス提供責任者は定期的に利用者様宅に訪問し、現状を把握しケアマネジャーと連携して、必要なサービスを提供致します。社員全員が、利用者様に満足頂ける様、今後は社員研修・教育に力を入れ、利用者様の不満・苦情等にも全員が、すみやかに対応出来る様に致します。
69	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか東	苦情を受け付ける窓口があることについての説明が不十分であったことを、ご指摘を受けました。今後は、分かり易くお伝えしていく事を心がけて参ります。管理者・サービス提供責任者が、定期的に利用者様のお宅に訪問して、ご本人やご家族様のご意見を聞いたり状況の変化や、サービス内容の確認を丁寧に説明させていただきます。安心して在宅生活を送っていただけるよう、ヘルパーの介護技術と質を高め、利用者様から信頼をいただける事業所になるよう、努力して参りたいと思っております。

< 訪問介護 >

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
70	サラダ・ケア	利用者様や家族からの連絡は、なるべく早く担当者に伝達できる様に事務所内の連携を密に取っていきたいと思います。ヘルパーに関する希望はサービス担当者が利用者様宅に訪問する回数を増やして、意見を聞くようにしたいと思います。
71	さわやからい ふ指定訪問介護事業所	個人情報についての取り扱いを利用者様にわかり易く説明し、理解いただけるまで続ける事。
72	指定訪問介護 事業所ヘル パーステー ションへいわ	この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。担当しますヘルパーの介護技術、職業論理については、定期的な研修と自己点検を進めているところです。また、サービスに対する御希望や、利用状況の把握に努めるためにも、サービス提供責任者の訪問はできるだけ定期的に行なえるようにしてまいります。お客様におかれましても、訪問介護サービスを正しく御理解して頂き、安心して御利用していただけるよう鋭意努力してまいります。
73	指定訪問介護 ゆうらぎの森 緑事業所	契約時の利用者への説明方法等を再度検討し、よりわかりやすく又ご理解頂けるように、改善させていただきます。ご利用者様からのご不明な事項の相談先のご案内を今以上にわかりやすくして、いつでもご相談頂けるようにさせていただきます。
74	社会福祉法人 A J U 自立の 家ヘルパー ステーションほ かつ軒	皆様からの評価結果から、個々のご要望に丁寧に対応していくことが大切なことであると思われました。いくつかの項目において「満足はしていない」という評価があることを、ヘルパー全員が日々意識し活動にあたりたいと思います。また契約につきましては、わかり易い説明を心掛けてまいりましたが、まだまだ不足な部分が多くあります。今後もご批判ご要望につきましては謙虚に受け止め、明日の活動につなげていきたいと考えております。
75	ジョインライ フ介護サービ ス金山事業所	利用者様又はご家族の方が今何を必要としているのか、また不安に思っていることをすばやく感じとれるように今まで以上にヘルパーとの連絡をとり合い、そして訪問を定期的に行ない、より良いサービスが提供できるよう努めていきます。
76	ジョインライ フ介護サービ ス中村事業所	介護保険制度が少しずつ変動していくにつれ、ユーザーとなる利用者様と私も事業者の意識の差が近づいていると思います。施行当初は、ケアマネジャーの位置づけ等も少しあいまいな部分があったのか、ただ安心してヘルプサービスが受けられればよいと感じてみえる利用者様が多かった気がします。現在では介護保険制度を正しく利用する為に、ケアマネジャーの位置づけや事業者間の連携が重要視されてきたような気がします。今後も質の高いサービスを提供できるよう日々邁進していきたいと思っております。
77	昭全区介護保 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る。契約書や重要事項説明書の説明に際しては、分かりやすい表現に言い換えるなどよりよい説明に努めます。また、ヘルパーの知識や技術向上のため、ヘルパーの教育・指導を充実するとともに、「あなたらしさを応援」をモットーに、サービス提供責任者が定期的にサービスの状況やご利用者様の状況についてお伺いし、お一人おひとりにあったサービスの提供に努めてまいります。

< 訪問介護 >

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
78	杉の木ヘルパーステーション	今回の調査結果で、自社評価とユーザー評価で大きな意識のずれがあることがはっきりと数字で表れていました。特に評価の低かった箇所においては、事業所とユーザーの意識の乖離を縮めるべく、社員、ヘルパーの社内教育の徹底を図っていく所存です。
79	すこやかいもり	苦情受付窓口、個人情報の保護につきましては、契約時に説明させていただいておりますが、利用者様がより理解しやすいように説明していきたいと思えます。また、ケアマネジャーとの連絡・調整をとることにより、利用者様に一層安心して生活していただけるようにするとともに、より満足していただけるよう、今後も研修・ミーティングを重ね、ヘルパーの質の向上に努めていきます。
80	セントケア名南	今回の評価結果を踏まえ、暖かいお言葉をいただいた反面、一部不満をおもちの方もいらっしゃる事がわかり、とても参考になりました。契約書や重要事項説明書についての説明やサービス提供責任者の訪問等の評価に不満をおもちの意見が目立ち、自己評価同様、責任者としての役割がはたせていないことを実感いたしました。今後はもっと定期的に利用者様宅に伺っていくことを実施していくようにしていきたいと思えます。利用者様や家族の方より、情報・改善点がもっとみえていけると思えます。
81	総合福祉ツクイ名古屋昭和	契約時には、契約書や重要事項説明書、苦情受付の窓口また個人情報の使用などについては、ご利用者様・ご家族様にはお伝えさせて頂いていたつもりでしたが、今回の結果をみてみますと、まだ不十分であったと感じております。今後一層わかりやすく説明するよう努めてまいります。また、介護技術・知識はもとよりマナー等についても更にミーティング・研修を重ね、安心・信頼されるヘルパーを目指してまいります。
82	総合福祉ツクイ名古屋南	ご利用者様のお宅へ定期的に訪問できるように管理者やサービス提供責任者の月間予定に組んでいきます。担当ヘルパーによる定期的な申し合わせを実施しサービスの統一を計るようにします。今後ご利用者様・ご家族様に喜んでいただけるように努力していきます。
83	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努め、ご利用者様からのサービス内容の変更やご不満、苦情のあった場合には、これまで以上にすばやく、ていねいな対応ができるよう努力してまいります。また、ご利用者様の身近な相談相手としてふさわしく、安心感や信頼感をもっていただけるよう、今後も訪問介護員の技術、知識、接遇等の向上を目指した研修の充実に努めてまいりたいと考えております。
84	中日調剤やまで介護ステーション	契約内容の理解度が高くなかったため、今後は契約書・重要事項説明書の内容をきちんと理解して頂けるような、別途資料を考案します。それを活用し、利用者事業者の相互理解に努めて、満足のいくサービスの提供をしていきます。
85	中部介護サービス	苦情相談窓口及び守秘義務の説明について、ご家族・ご利用者様に前よりも明確にかつていねいにご説明できるよう努めます。

< 訪問介護 >

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
86	てとてと	少数でも満足されていない利用者がいらっしゃることを認識し、特にその項目については研修会でとり上げ、問題点を話し合い改善につなげていきたいと思えます。契約時に、個々の利用者に提供するサービス内容をはっきり伝えることが重要であると感じました。自立支援を目指してのサービスであることも含め、くり返してお伝えしていきます。
87	天白区介護保険事業所	ヘルパーのサービスや対応に高い評価、ご意見をいただき誠にありがとうございます。今後もより一層ヘルパーに安心感、信頼感をもっていただけるよう、研修などを通して資質向上に努めます。また、サービスの利用にあたっての説明につきましては、利用者様やご家族が安心してサービスをご利用いただけるよう、わかりやすく納得していただける説明を心がけます。職員一同、皆様に喜んでいただける、満足いただける事業所をめざして努力してまいります。
88	東芝テクノ訪問介護事業所 ウイズユー名古屋北	事業所ヘルパー数の増加にともない、サービス品質のバラツキが出ないように統一を図っていきたく思います。特に、利用者が望まれている調理に関し毎月行っているヘルパー研修会で底上げを図り、満足いただけるよう更に、サービス品質の向上を目指しご利用者様に喜んでいただけるよう努めて参ります。
89	特定非営利活動法人介護サービスくら	ユーザーの方が望まれたケアが、適切に提供できる様に月1度勉強会を行っておりますがこの評価結果から、まだまだの感が否めません。ヘルパーの実技とともに意識を高めてゆく様、働きかけていきたく思います。又ユーザーの方の心身及び環境を充分把握する事ができる様に責任者の訪問回数を増やしていきたいと思えます。
90	特定非営利活動法人すけっとファミリー	大きな不満もなく、ご利用いただけていると思えます。契約についての説明は十分させていただいていますが、時がたてば記憶が薄れることもあり、機会あるごとに、くり返し説明するよう心がけてゆきます。
91	中川区介護保険事業所	ご利用者様の個人情報の取り扱いや、介護保険に関する相談窓口等について、わかりやすい説明を心がけます。また、サービスに対しての苦情、要望に、事業所として迅速かつ適切に対応できる体制作りに取り組んでいくとともに、ヘルパーの家事・介護技術、接遇の向上に努めてまいります。
92	中区介護保険事業所	契約時には、苦情の申し立て窓口や個人情報の取り扱いなどについて丁寧にわかりやすく説明します。不満、苦情の申し立てには、すばやく丁寧に対応し、ケアマネジャーとの連絡・調整を十分にします。
93	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、ご利用者様にさらにご理解いただける説明に心がけてまいりたいと存じます。また、ヘルパーの介護技術や知識、資質の一層の向上を図り、安全面・衛生面への配慮をさらにすすめてまいります。
94	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所	1、サービス提供責任者による訪問を増やし、お身体の状況や生活への要望をお聞きします。2、ケアマネジャーとの連絡調整を密にし、要望に基づいた適切なサービスを実施します。3、個人情報の保護については、契約時の説明をさらにわかりやすくしていけないに行ないます。4、サービス提供上必要な個人情報の使用については、ご利用者様、ご家族の同意を得るという原則を徹底し、プライバシー保護に努めます。

< 訪問介護 >

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
95	名古屋福祉サービス株式会社指定訪問介護事業所	ヘルパーの再教育、ヘルパーの入れ替えを徹底する。
96	菜の花指定訪問介護事業所	契約時、苦情の申し立て窓口や利用者様のプライバシー保護についてご理解いただけるまで時間をとって説明するよう改善いたします。又、月1回発行の社内報での事例検討にあわせて今年2月より定期的に弊社ヘルパーのためのスキルアップ講座を開催することとしました。基本的な技術やマナーの再確認と向上をめざし、よりよいサービスができるよう努めてまいります。
97	にじのさと北サービスセンター	契約書(個人情報・苦情窓口含)は、今以上に理解しやすいように説明する。ヘルパーのレベルアップ、格差解消のため、教育の徹底、研修及び個人指導の強化、責任者とし利用者状況の把握に重点をおくため、訪問回数を増やす。また、責任者のレベルアップを図るため、現任研修への参加、他責任者との勉強会等実施する。
98	西区介護保険事業所	ユーザー評価が全体平均よりも低い評価をいただき、厳しい結果であると受け止めております。特にサービス提供責任者による訪問介護計画やサービス内容の説明・ヘルパーの性別等についての希望を申し出への対応など、日頃気をつけるように心がけている点の評価が低かったと思われまます。基本的なサービス提供に関するものであるため、早急に改善して、ご利用者様が納得して利用できる事業所となるように努力したいと存じます。
99	にじのさと中川ヘルパーステーション	サービス提供責任者は定期的に利用者宅を訪問し利用者や家族の意見などをよく聞き、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明し、苦情や不満の申し出があったときはすばやくていねいに対応出来るようにつとめたいと思います。
100	にじのさと南サービスセンター	問2、再度契約時にきちんと説明をする。問19、日々の業務に時間をとられ、定期で訪問する事が出来なかった。訪問出来なかったら、電話でご本人様の状況、家族の意見等を聞き、今後のサービスに向けて改善していきたいと思っております。
101	ハートサービス近藤	ヘルパーひとりひとりが利用者様の生活を支える柱であるという意識を持ち、利用者様ひとりひとりを大切に、丁寧な対応を心がけるようにしていくようにします。そのためにも、毎月のヘルパー研修を継続し、サービスの質の向上をめざしていきます。そして、サービスを利用することで、「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。
102	東区介護保険事業所	ご利用者様への契約書や重要事項の説明のわかりやすさにつきましては、前回は上回る評価をいただき、ありがとうございます。これからも、職員一同、一層努力してまいります。また、本会における電話対応やサービスの変更についての対応についても、引き続き高い評価をしていただき重ねて御礼申し上げます。苦情受付窓口の説明や個人情報使用についての説明につきましては、従来にも増して、ご理解がいただけるよう説明の仕方を検討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
103	陽だまりの家 訪問介護事業所	利用者様・ご家族様のご負担となっている部分をご意見ご希望を伺いながら心身状況に沿ったサービスの提供を行います。また常にお客様の声に耳を傾け変化する状況を把握し満足して頂けるサービスの提供を心がけ頼りにして頂ける事業所として頑張ります。
104	福祉の幸鳥居 訪問介護事業所	苦情受付窓口や守秘義務についての説明が不十分との評価でしたので、今後の契約時はその点についても留意していきます。他、評価が低かった項目が改善できる様に社内研修のテーマを定め、お客様が求めるものに応えられるよう、ヘルパーの知識・技術の向上に取り組んでいきます。
105	文の家指定訪 問介護事業所	ご利用者様に満足して頂けるサービスを提供するために、今後も勉強会やケース検討会などを行い、ヘルパーの知識・質・技術の向上をめざします。又、ご利用者様のご要望、ご不満などより聞くことの出来る事業所になる様、努力してまいります。
106	ブラザーヘル パーステー ションあつた	ヘルパーの対応や仕事内容について、時間内にきちんと行なうこと、訪問時間をきちんと守ることの項目について高い評価をいただきまして感謝いたします。今後も利用者様や、ご家族に在宅生活がしやすくなったと感じていただける様に、サービス提供責任者の定期的な訪問を実施。何でも話せる関係作りを目指し、努めて参ります。
107	ふれあい名古 屋訪問介護事 業所	皆様からのサービス内容の変更、ご不満の申し入れがあった場合は、すばやく、ていねいな対応ができるようにこれからも努めてまいります。ご利用者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います。よろしくお願い致します。
108	ベネッセ介護 センター名古 屋	訪問時間、時間内のサービスに関する項目で当センターとお客様の間で受け止め方のズレを知る良い機会になりました。ヘルパーの稼働調整には頭を悩ますところですが、お客様にご迷惑をかけず、サービス提供できるように改善していきたいと思えます。サービス内容の説明・制度の理解など、努力したつもりでも充分にご利用者に伝わっていない点を反省し、説明方法等、工夫していきたいと思えます。お客様の生活の質が少しでも上がる為のお手伝いができる、サービス提供を心がけていきたいと思えます。
109	ヘルパーサー ビス金澤 訪 問介護事業所	サービス提供責任者のスケジュールを調整し、利用者宅の訪問の機会を増すようにしたい。苦情の申し立て窓口については、重要事項説明書に記載して説明しているが更に丁寧にお話する。個人情報の取扱いは同意を得て慎重に行う。
110	ヘルパー ステーシ ョンい ちい	当社の場合、今回は回収率が43.3%と非常に悪く残念に思う。訪問ヘルパーに声かけをしてもらい回収率を向上させないと効果が薄い。事業者と利用者の意識で少しズレが感じられ、事業者として修正する必要がある。利用者との訪問ヘルパーとは、概ねコミュニケーションがとれているが、サービス提供責任者(または管理者)とのコミュニケーションが不足している為、利用者のニーズの収集、不満や苦情の対応が不十分であると思われ、今後、サービス提供責任者の利用者への訪問を増やして行きます。

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
111	ヘルパーステーション・カイ	ヘルパーに対する満足度は、予想以上に良い評価を頂き、感謝しております。しかし、御利用者には、より高い知識・技術が必要とされている面がみられ、今まで以上に研修会を開き、ヘルパーの教育の場を増加して行きたいと思えます。又私どもが考えている以上に初回契約の説明が御利用者に理解されていないため、サービス提供責任者が統一した見解を持ち、分かりやすい要点をしぼったツールを作成し、御利用者にお伝えして行きたいです。今後ともヘルパーが一丸となり御利用者の生活の質の向上を図ってまいります。
112	ヘルパーステーションかなめ	契約書や重要事項説明書についての説明は忘れたと言われることもあり、時折ふれたほうが良いのかと思われる。個人情報については、必要と思われる時は、ケアマネジャーや他職種の方にも伝えることがあることを説明、同意をその都度確かめて行きたい。もっと利用者様宅へ伺う機会を増やし、状況把握に努める。
113	ヘルパーステーションかわな	問1の契約時の説明についておぼえていないの利用者様の声に対して、説明不十分だったとわかり、今後十分な説明をする。又ヘルパーの行うケア内容の満足度では、まだまだ満足していただけてない状況と知り、今後利用者の意見を良く聞き入れて行っていきたい。サービス時間内できちんとして行っているとの評価に良い評価をいただき、これまで以上に、約束は守っていかうと思えます。有りがとうございました。
114	ヘルパーステーションくれよん	評価結果から、利用者が十分に満足されていない事柄が明確になり、契約時サービスをはじめて利用される方が多い中でわかりやすく説明を行い理解・納得をして頂くこと。サービスを利用されている中でも随時説明を行っていくことの必要性を感じました。又、利用者がサービスを利用する上でヘルパーの人物を最も重要視しているとの結果から、介護を向上させていく為に必要とされている事は知識・技術の向上だけでなく、安心感・信頼感(人と人との結びつき)が大きく求められているのだと改めて学ぶことができました。
115	ヘルパーステーション建 国ビハラー	苦情受け付けの窓口、個人情報に対する守秘義務等の説明責任の指導を徹底します。
116	ヘルパーステーションさくら	訪問時間を定期時間以外に変更させて頂く場合は必ず連絡を取り承諾をいただいているが、人員の関係で変更の頻度が多かった。今後は人員を確保し安定した提供に向けて努力する。訪問介護サービスを受けて、普段の生活がしやすくなったと感じてみえない利用者様が数名あったが、ヘルパー個人に対しての不満は少ない。利用者様に対する介護保険サービスのあり方を再検討し、居宅サービス計画、訪問介護計画の定期的な見直しを確実にやって行く。
117	ヘルパーステーション ハッピーエン ジェル	介護技術、知識については自社に介護用ベッド・車イス等を用意して訓練する事を準備している。知識の向上については、ミーティング等を通じてレベルアップを画っている。サービス提供責任者の役割の強化については、定期的訪問は毎月行っているが評価されていない点もあるので、もう一步ふみこんだ対応が必要になると思われるので聞き取り事項の整理等を行ない、もれのない情報収集に取り組みたい。

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
118	ヘルパー ステーション平 針なみき	今回の評価結果において、ヘルパーの質について(介護技術、知識、人格、マナー)問われる点があるように思います。今後は実のある内部研修を実施するためにも責任者自らも自己研鑽怠らず、スタッフの意識向上とサービスの質の向上に向けて努力してゆきます。又、自由記載欄の率直な御意見を参考させて頂き、より一層のサービス向上を目指してゆきたいと思ひます。
119	ヘルパー ステーション ふおとりえ	契約の内容や、サービスの目的や方法を利用者様との共通の理解とすることの難しさを実感しています。モニタリングの回数をふやし、利用者様との信頼関係を築き、十分に意志の疎通ができるように努力します。日々のサービスの終了毎にヘルパーからの報告を義務づけていますが、それを元に利用者様の状態や、サービスの内容、方法などについて把握し、ヘルパーのレベルアップ、サービスの質の向上につなげる様に努めます。
120	ヘルパー ステーションほ しざき	高齢者を対象にした介護サービスの提供者として、契約書・重要事項説明書の説明は、充分であるが、介護保険及び取り扱い方法の説明が、不十分であることが、ユーザーの意見として反映されていることがわかります。今後は、定期的に利用者宅に訪問し法的な説明も加えて充分にしていく必要があると思ひます。又、ヘルパーステーションほしざきは、利用者に満足していただけるサービスが、今までできていたと思ひます。今後更なる充実にむけ一層の努力をしていきます。
121	ヘルパー ステーションほ ぼ	契約時の説明に画一的な対応であるようなので、御利用者様一人ひとりに理解していただけるよう工夫した説明対応とするよう努力したいと思ひます。生活援助において、個々の利用者様に適した援助をしているつもりであった事を反省し、サービス提供責任者が、定期的にヘルパー訪問時に訪問し、利用者様の希望にあった内容で実施しているかを把握し、その都度満足していただける内容になる様指導していきたく思ひしております。
122	ヘルパー ステーションま ごのて	ヘルパーの知識技術に対してのポイントが若干低いため、身体に関する技術だけでなく、生活援助に対しての技術向上にも努力をし、安心した介護が提供出来るように指導していきます。
123	ヘルパー ステーション名 東	今回は評価の点数が小数点以下も明確に出て、実際は全体評価より少しとはいへ、低い事がわかりました。と、というか、ほとんどが低く出てしまい、すぐ事業内ミーティングを開き検討しました。スタッフ教育・レベルアップはもちろん、お客様の望まれている援助内容の再確認をしました。また、数ヶ月後、自社で独自のアンケートも計画しています。改善し、お客様に再度、御意見を頂く計画です。一日も早い行動が必要と思ひています。
124	ヘルパー ステーションメ ディコ守山	全体的に昨年度より高い評価を頂きました。今後も、きめ細かいサービスの提供をめざし、利用者様に満足していただける援助ができるよう、介護計画の見なおしを行っていきたく思ひます。ヘルパーの研修体制の確立、皆介護福祉士をめざしてレベルアップをはかります。

< 訪問介護 >

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
125	訪問介護かえで	ユーザー評価の結果を見て、たとえ1人の方でも満足をして下さらなかった項目について今後充分な対応を心がけるつもりです。又、満足して下さっている方々に対しては、より一層の努力と、職員1人1人が誠意ある態度で接していきたいと思えます。
126	訪問介護サービスセンターエル	1、苦情受付窓口を書面にて再広報します。また個人情報の取扱いについては、改めて同意書を取り交わすようにします。2、サービス提供責任者の増員をし、担当のヘルパーと同行したり、定期訪問を1回1月行っていきます。それと同時に、ご利用者の状況変化等をキャッチし、ケアマネジャーとの連携を密にしていきます。
127	訪問介護事業所高坂苑	今回の評価でご指摘を受けた項目に対しては素直に受けとめ、ヘルパーの質の向上に努めていきたいと思えます。評価の高かった項目につきましても、より一層、努力していきたいと思えます。個別カンファレンス、研修等も定期的に行っていきたいと思えます。
128	訪問介護ステーションサラダ介護	福祉サービスにおける基本的な重要事項でもある守秘義務の徹底に努め、ヘルパーの知識や技術の向上をはかり、質の高い介護の実現を行ないます。また、サービス提供責任者が定期的に利用者様宅を訪問し、より細やかモニタリングを行い、サービスが適切に提供されているかどうかを確認し、利用者様からのご不満や苦情につながらないよう対処していきたいと考えております。今後も、利用者様の心身の状態に留意し、自立支援に努めながら生活環境の改善に寄与する事を目指してまいります。
129	訪問介護ステーション「トント」	今後もご利用者様の要望にお応えし、ヘルパー同士が情報交換や勉強できる場を設け、常に連携を取り合いながら一環したケアができる体制作りを強化していきます。また、今後はサービス担当責任者の定期訪問をしっかりと組み込み、安心と信頼を感じて頂けるヘルパー育成に務めていきます。
130	訪問介護ステーションほなみ	皆様が自宅で安心して生活を送れるようにご利用者様やご家族のご要望やご不満に対し、すぐに対応していきたいと思えます。また、ヘルパーが活動する中でご利用者様の身体状況や生活環境の変化を把握し、すぐにご家族やケアマネジャーと相談しより良いサービスが提供できるように一層努力したいと思えます。
131	訪問介護センター共愛	サービス提供者が定期的に、御利用者様宅へ訪問し生活、身体状況等を把握し必要に応じたサービスの提供が行えるよう努力して行きたいと思えます。また、守秘義務については、はっきりと、分かりやすく、説明させていただき御理解いただけるよう心掛けていきます。
132	訪問介護太助	訪問介護(サービス)の提供に従事するヘルパー教育・研修の機会を増やし管理者、サービス提供者及び支援事業者等関係する機関と連携を密にし日常発生する諸問題を解決する事業所を旨としたい。

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
133	ホームヘルパーサービス かざぐるま	意識の差として、利用料金の説明や、契約・サービス内容についての説明の部分が、弊社の認識不足があり、より確実に実施させて頂く必要があることを痛感しました。また、サービス提供責任者の定期的な訪問不足、カンファレンス等の個人情報の持出しについての説明不足も挙げられます。当たり前のことをより確実に丁寧に実施していかなくてはならないと再認識し、常に利用者の意識側に立って説明やサービスを提供することを、あらためて徹底し、安心と信頼のもとに利用して頂ける事業所を目指します。
134	マザー介護サービス	契約書の説明や、苦情を受ける窓口をわかりやすく説明し、サービス提供責任者または管理者が、1ヶ月に1度は定期的にお宅を訪問し、ご本人やご家族の意見を聞くなどして状況の変化を把握し、ご利用者様が今まで以上に安心して満足して頂けます様に、改善していききたいと思います。
135	丸八訪問介護事業所	今回の評価でも、前回とあまり変わりなく、利用者さんには満足していただけているとは感じられますが、他の事業所との比較はなく、今のサービスがマンネリ化している、お世話になっているので、何も言えないと思っておられることが心配です。又訪問介護サービスを受けつつ、自立に向けての努力義務を果たして欲しいと思います。改善策としてはサービス提供責任者の定期的な訪問によってマンネリ化をなくし、自立に向けて最善の努力をしてもらうよう働きかけて行こうと思っています。
136	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価におきましては、ご利用者様から90%の回収率でご回答をいただきました。多くのご利用者様の声を今後に生かしていきたいと思っています。サービスの実践面では概ね高い評価をいただきましたが、苦情窓口や個人情報についての説明が不十分であることが分かりました。最初の契約時の説明は、どうしてもサービスの内容面に偏りがちなためではないかと思っています。しかし、安心してご利用していただくには、規定面の事柄は大変重要ですので、一層の分かりやすい説明を心がけていきたいと思っています。
137	緑区介護保険事業所	今回の評価から、苦情窓口の説明についてご利用者様の満足度が低いことがわかりました。また、ご利用者様は事業所に対して、ヘルパーの人柄が良いこと、そしてヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること、また、契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれることを強く望んでみえることもわかりました。今後はそうしたご利用者様の要望にこれまで以上に応えていけ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。
138	港区介護保険事業所	今回のご利用者様からの評価は、全般的には他の事業所と比較し大きく劣る部分はないものでした。しかし、ヘルパーの行う調理、介護技術・知識など改善すべき部分をご指摘いただいたものと思いますので、研修の充実などにより職員の資質向上につとめてまいります。また、契約書や重要事項説明書・苦情相談窓口・個人情報の取扱いの説明につきましては、わかりやすく確実に説明できますよう、工夫をしてまいります。

< 訪問介護 >

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
139	南区介護保険事業所	苦情の申立て窓口の説明及びサービスについての苦情の対応について、自社評価より特に低いユーザー評価をいただきました。苦情の申立て窓口については、重要事項説明書等を用いて必ずご説明させて頂いておりますが、わかりやすい説明を今後とも心がけてまいります。また、苦情の対応につきましても、迅速かつ丁寧をモットーに事業を展開してきましたが、今後とも、ご利用者様との認識のずれが生じないように、事業所一丸となって徹底してまいります。
140	めいきん生協在宅福祉センター	苦情を受付ける相談窓口や個人情報保護に関する利用者様への説明は重要事項説明の中でもきちんと伝えていますが不十分という評価を受けました。サービス提供責任者が利用者様へのご説明を、わかりやすく、きちんと伝えられるよう相互にチェックし改善をすすめます。また、機会あるごとに繰り返しお伝えしていくよう改善してまいります。ヘルパーの活動に対する評価は一定程度頂いておりますが、今回のユーザー評価の結果をヘルパーや関係職員にお知らせし、引き続き向上を目指します。
141	めいきん生協在宅福祉センター・南部ヘルパーステーション	サービス提供責任者の利用者定期訪問の重要性は認識しつつも、つい忙しさにかまけて不十分になってしまいました。再度計画性をもって取り組んでゆきます。又、思いがけず調理への評価が低く、勉強会などとして強化してゆきます。
142	名東区介護保険事業所	苦情対応窓口についての説明や個人情報に関する守秘義務等でご不満を持っているご利用者様が多いことから、契約時におけるご利用者様に対する説明が不十分な点かと存じます。今後、契約を行う際に今まで以上に時間を割いて、ご利用者様にとって分かりやすく具体的に説明できるよう心がけます。ヘルパーによる訪問サービスについても、研修会などの質を高め、ご利用者様に満足されるより良いサービスの提供に努めます。
143	名南ヘルパーステーションきずな	問2・問3については、契約の際にかならずお伝えするようにしていますが、介護保険スタート当初よりサービスを利用されている方にはモニタリングの際などに再度お伝えしていく必要性があると感じた。問6・問19については、確実に訪問介護計画の作成をするとともに、今以上のモニタリングに努めていきます。
144	名北ヘルパーステーション	2・3について利用者様に対して契約時にご説明していましたが、不十分であった事が分かり今後は丁寧に説明しご理解して頂ける様、心掛けてまいりますと共に、利用者様宅に定期的に訪問し、サービスの向上に努めていきたいと思っております。
145	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、ご利用者様にご満足いただけるよう、今後もサービスの質の向上に努めてまいります。特に苦情相談窓口や個人情報使用の同意につきましては、ご契約時等に必ず説明し、ご理解をいただくように職員にも周知徹底を図りながらすすめてまいります。

< 訪問介護 >

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
146	やさしい手名 古屋北訪問介 護事業所	前年度よりもユーザーからは高い評価を頂いた。事業者と利用者の意識の差も前年よりも縮まり、利用者本意のサービスを提供できるようになってきているのではないかと感じる。その中でも利用者のヘルパーに対する期待度は高いという結果が出ているので、これからもヘルパーの研修に重点をおき、サービスの質の向上を目指す。また、サービス提供責任者からのサービス内容や重要事項等の説明にも重点をおき、利用者に安心してサービスを受けて頂けるよう努める。
147	有限会社介護 グループひま わり	今回のユーザー評価において、利用者様、ご家族様への事業所としての対応、ヘルパーの介護技術や人柄に関して大変高い評価をいただきました。また、全体として前年の調査結果と比べ、ユーザー評価の合計点が6、1点アップしており、日々のサービス改善努力が一定の結果をあげることができたと感じております。ユーザー評価から導き出された問題点として、契約書や守秘義務などの説明不足があげられ、今後これら説明の徹底が課題であり、早急に改善をしていきたいと考えております。
148	有限会社 介 護ふじ	現在、質の向上の為、勉強会を講師を招いて行っており着実に質の向上に向けて努力を惜しまず行っております。介護保険の改正にあたり、要支援・要介護1の人たちを少しずつ自立支援を行っていく予定です。
149	有限会社ク リーンハウス ケア事業部コ ア	利用者様が事業所の知名度が高いことの回答が多く有りましたので色々な機会に、広告やインターネットなどを利用して「コア」の名前を知って頂くようにします。
150	有限会社中京 ケアサービス	サービス提供責任者が、定期的に利用者宅を訪問できるようスケジュールの見直しを行う。現場でのヘルパー指導を行うことで、よりよいサービスが提供できるよう心がける。また、契約更新時(認定期間更新時)には、サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、状態の把握に努め、サービス内容の説明等を行うように努める。利用者がヘルパーの人柄や対応に信頼がもてることを重視していることを踏まえ、社内研修時に再度振り返りを行う。
151	有限会社猫嫁 在宅福祉総合 サポートセン ターひだまり 訪問介護部	当社の訪問介護サービスを利用いただいている利用者様の9割以上の方々に「満足している」という評価をいただき、大変有難く、恐縮しています。今後もさらなるご満足と、100%の利用者様から高い評価を頂ける様、努力を続けていきたいと思っております。また、契約に関しては分かりにくいとの回答が多く見受けられました。その点については、アンダーラインを引いたり、特に大切な所は色をかえたりなど、工夫し、わかりやすい契約に努めていきたいと思っております。今後共、宜しくお願い致します。
152	有限会社もみ し	今回の調査では、問1、2、3、9、11、17の項目が利用者さんの満足度に及んでいない結果になっています。問1～3については、一回二回の説明で理解していただいたとは思わず、訪問の折々に具体例を挙げながら少しずつ説明し、確かめ合っていきます。問9については、時間通りに行っていると思えますが、再度、時間厳守するよう指導します。問11、17については、社会人としての常識が問われることであり、一人一人のヘルパーの性格を把握しながら、個別にアドバイスしていきます。

< 訪問介護 >

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
153	有限会社レイビー	ホームヘルパーと言う仕事が、「主婦のひまな時間に」と言うようなことでは出来ず、より広い知識、より高い技術を必要とされていることが一般的になって来ました。当社は登録ヘルパーを採用せず正社員と長期パートさんでサービスにあたらせてもらっています。しかし保険法改正案にありますように、予防介護やリハビリの必要性に共いより一層のヘルパーの質の向上が求められていることを強く感じ今後共研習学習にはげんでいきたいと思ひます。
154	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	苦情相談窓口や守秘義務の説明が十分ではないとの評価を受けましたので、今後は説明方法の見直しを検討し理解していただけるよう努めます。ヘルパーサービスについては、ほぼ満足しているとの評価でしたが、サービス提供責任者の定期訪問を継続し、ご利用者様のニーズや身体・生活状況を把握し、安心して在宅生活が続けられるよう支援していきたいと考えています。ヘルパーに関しては今後も定期的に研修を行ない、知識や技術の向上に力を入れ、より良いサービスを提供できるように努力していきます。
155	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	今回のユーザー評価では比較的高い評価を得ることができたと思うが、この結果に満足することなく、更なるサービスの質の向上に努めたい。特に「食事の味付け」等、低評価の項目については、速やかにサービスの内容の見直しを行うと共に、今後ヘルパー指導の重点項目とする。また、守秘義務の遵守をはじめとする重要事項の説明は、契約時に漏れなくきっちりと行うよう、スタッフに再度指導を徹底する。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	<p>何時も御世話になっております。要介護1より要支援に変わり、お蔭様で普通の生活が出来るようになり感謝しております。ヘルパーの方が何くれとなく助けて手伝ってくださいますのでよこんです。時には食事も作っていただけると伺い安心です。 私は、掃除と風呂掃除をお願いしています。 寒さに向かい身体の方も固くなってくると思います。自分の事は出来るだけするように心がけてこれからもやっていきます。これからもよろしくお願い致します。</p>
2	<p>ヘルパーさんに週一回来ていただいておりますが、最近家内が退院してから体が弱り、私も85才で元気な方ですが、なかなかこまめに動けませんので、知人に聞きましてヘルパーさんをお願いしたのですが、本当に助かります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
3	<p>ヘルパーさんはいつも笑顔でやさしい言葉で体調などを聞いてくださって、そのやさしさに感謝しております。 今後ともよろしくおねがいします。</p>
4	<p>義母を在宅で見っていますが、ヘルパーさんのお手伝いがとてもありがたく思っています。母のプライドをキズつけるような言葉使いもなく、とても大切に接していただけますので、私もやさしい気持ちになれます。有難うございます。</p>
5	<p>訪問サービスは来訪者の人柄により大きく変わるので訪問者全体に良い悪いと採点するのは難しい。総じてそれぞれ努力してやってくれるので、感謝もし、よこんで心が晴れることが多い。</p>
6	<p>当初は、システムの詳細がよくわからなかったのですが、数年の経過と共に理解できるようになりました。システム、ケアマネジャー、ヘルパー等、夫々よく訓練されていると理解しております。 特に追伸：私が体調不良その他で気分が悪いとき、夜半わざわざ数回に渡り尋ねいただき大変恐縮しております。有難うございました。</p>
7	<p>病院へいっしょに行ってくれて助かっている。車椅子なのでとても一人ではいけないので。</p>
8	<p>介護を受けるようになりまして1年半、痛みや心配で主人の手を借りつつも満足にゆかず、言葉が出ず、将来が不安で淋しい悲しいことばかり脳裏をかすめ、つらい日々でしたが、福祉士の方、ヘルパーさんに支えられ、先日も近隣の方から「近頃お元気でいいね」と声をかけてくださり、嬉しくなりました。よくなることはないでしょうが、あまりご迷惑をかけないよう自分なりに頑張っています。お世話になりますが、宜しくお願い申します。</p>
9	<p>ヘルパーさん達が皆いい人ばかりなので、たいへんうれしい。十分なサービスです。もっと早く歩きたいと思う。</p>
10	<p>お世話になり感謝しております。 勤務時間が当方の希望でなく、ヘルパーさんの都合のよい時間に決められている事に不満があります。 ガラス拭きは駄目との事ですが、時間内で少しずつやらせてもらえたらいいと希望しております。 ヘルパーさんとの関係が一人暮らしの私には癒しの時間となっており、感謝しております。</p>
11	<p>私は、84才の独居女性 骨粗しょう症をはじめ、白内障、両手拇指の亜脱臼、膝の関節、足首炎症、動脈硬化、胃腸炎等々、いろいろ年齢相応の故障が多いのですが、甘えて過ごせば、一人暮らしが出来ないような不安で、炊事、洗濯、掃除など、出来るだけ体を動かし、杖を頼りにがんばっています。 二人の息子の家庭に迷惑をかけないことを第一義に、介護1を頂いてヘルパーさんのお助けを得ています。幸いボランティア精神に溢れた親身なお世話を頂いて、一日ずつを大切に過ごし、人間関係は相互的なものですから、お互いの間柄を大切にしています。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

12	半身(手、足)不自由の為、掃除買物をヘルパーさんにして頂き大変感謝して居ります。ありがとうございます御座います。これから何年生きれるかわかりませんが、身体に気をつけますから、未永くお願いいたします。
13	ヘルパーさんには、毎日母がお世話になっています。人柄もよく、よく話相手になり、食事もいろいろ(二人で)作っているようで、家族としてとても安心してうれしく思います。
14	一人住まいです。自宅も3F建てですが、この時期になりますと、3Fまであがらないと布団干し、大きい洗濯物干しが出来ません。手足が不自由なため、2F3Fまでの上り下りがえらくて、ヘルパーさんが来て手伝ってくださる事がどれだけ助かっているやら、本当に感謝しております。だんだんと要支援が見直されるとか。その時はどうしようかと今から不安になっております。何時も感謝感謝の日々です。
15	介護保険金を年金より差し引かれる時は、ああと思いました。しかし、自分がいざ介護の必要な立場にあって初めてありがたいなあと思うことしきりです。
16	現在、家庭的なサービスを受けておりますので満足しております。介護制度の改訂が来年4月に実施される様ですが、サービスの提供が細部に亘って取り決められると、利用者の条件が千差万別なので、身動きが取れなくなる場合が増えると思料される。利用者に対し適時適応なサービスが提供されるような改訂を望みたい。 現在、訪問介護を受けている要介護1の利用者について、法改訂後も、現状通りの介護を受けられるよう、切望する。
17	今の所、十分満足して居りますので、何も言う事はありません。只々ヘルパーさんに感謝しております。(母が暴言をはいても、ニコニコと受け答えして頭が下がります。)
18	寝たきりで無口の夫の代筆ですが、ヘルパーさんには笑顔をみせて(感謝している)と言っています。帰られるときには(アリガトウ)といいます。私には不平不満の多い夫ですが、ヘルパーさんに来て頂ける日は心がなごみ、私も嬉しく、どんなにか救われて有難く思っています。その日は朝早くから心待ちにしています。
19	84才 寝たきりの夫と二人暮らしで、私が看病しておりますので、ヘルパーさんには感謝しきれない程助けていただいております。夫とは殆ど会話がありませんので、来訪して下さると私の話をいっぱい聞いてくださって、笑いもたくさん出来て、ストレスもありません。楽しくてみんな好感度の方ばかりに巡りあえて幸せです。今度もどうぞよろしくと思っています。
20	お世話になり始めてまだ2ヶ月ですが、おばあさんの体調がとてよくなったと思います。本人もよろこんでいます。今後ともこういうサービスがますます広がりますように、そして、ヘルパーさんの方も、それに見合った報酬が得られ、やりがいがあって、多くの人がやりたいと思う職業になるように願っています。
21	ケア日誌に、短いながら病人をよく観察して書き込んで下さるので有難いです。
22	要介護度が高く、家族が仕事を持っていても在宅を続けたい場合、1ヶ月の介護保険限度額以内のサービスでは全く時間が足りず、かなりの部分が自己負担です。介護保険の財源も厳しくなっていることは承知ですが、重度の場合の限度額は、引き上げて頂きたいと思ます。
23	週一回ヘルパーさんが来てくださり、きめこまやかな心遣いをして下さって、うれしく思っています。私(姉)が月2回程、本人宅(一人住まい)に行くのですが、ヘルパーさんが細かく出来事をノートに記入して下さいるので、様子がわかり助かっています。私もそれに対して返答やお礼の言葉を記入しています。ケアマネジャーの方もときどき私宅に電話を下さったりしてとてもいい風になっており、感謝しています。ありがとうございます。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

24	気分の浮き沈みの激しい老人を相手に長時間快く話し相手して下さり、その間に私共家族は、買物、用事等を安心して済ませることが出来ます。又ヘルパーさんへの希望、私共の気が付いたこともその都度言わせて頂き、気持ちよく応じて下さりありがたく思います。ヘルパーさんのお人柄のよいことが、私共一番安心して家を空けられる事と思います。
25	痴呆老人で、昼夜問わず徘徊する人間の行動をしっかりと見極めて下さり、最近では、本当に穏やかに生活することが出来るようになってきました。暴言、暴力にも笑顔で立派に対応して下さるヘルパーさんの人柄や技術には頭が下がります。
26	ヘルパーさんの人柄、自分が受ける身になり、本当に感謝しております。主人も二年余りお世話になりましたが、身内のように優しく接していただき、家族の看護人の心のケアに元氣付けられ、主人と共に心豊かに接することが出来ました。感謝でいっぱいです。人のめぐり合いに心惹かれました。
27	独居生活ですので、買物など持ち運びしていただいたり、買物をお願いしたり、掃除して下さったり、又、話し相手にもなっていただけますので、淋しさが遠のいて、ありがたいことと思っています。
28	介護を受ける様になって、大変よいヘルパーさんに出会い、喜んで居ります(介護をはじめ前、人の話などで心配していましたが、本当に良くして頂き有難いです)。ふとん干し、洗濯物など重労働ですのによくして下さいます。料理も栄養のある調理法をして下さいます。後々、自分で作るときとても参考になります。急の病院行きの時でも時間付添等、適切に対応して頂き助かりました。
29	ヘルパーさんには、いつもお世話をして頂いて感謝しています。土曜日、日曜日、祭日にも来ていただいて、父をサポートして頂いています。私たち兄妹も安心して生活が出来ます。少し違った父の変化もみつけてくれて主治医に連絡して下さること、ここには書ききれないほどヘルパーさんの質の高さを感じています。
30	お掃除に来ていただき、家の中が綺麗になり、楽しみです。自分の怠けていることがよくわかり有難く思っています。
31	いい方にきていただいて、とても感謝しています。三十代の方ですが、私の愚痴など話しても、聞いてくださる優しさが嬉しいですね。いつまでお世話になるかわかりませんが、将来のあるヘルパーさんには、お元気でと言いたいです。いつもありがとうございます。
32	ヘルパーさんが良くしてくれるので私はしあわせです。
33	ヘルパーさんが来てくださると、安心します。とても良い方なので、助かります。いろいろ教えていただいております。若い方も良くやっけて下さいますが、今来てくださる方に安心してお任せできます。ありがとうございます。
34	癌の手術を受け5年。突っ張って生きてきましたが、この夏の異常な高温のため、体も心もフラフラ。その頃、30年リュウマチと闘って来た友人に勧められ、介護サービスをお願いしました。おかげで、健康も戻ってきて、非常に喜んでます。
35	この制度が出来る前は家族でやっていたので、どんなにかありがたく、お蔭様でストレスも少なくなり、何とか健康な家族と近い状態で生活が可能になっています。どうか、この制度が(弱者にとっては命綱)いつまでも続きますことを願っています。よろしく願います。
36	週一度、お掃除に来ていただき感謝しています。足、腰が不自由のため、布団など干せなかったんですが、干していただき、嬉しいです。話し相手もして下さり、一日誰とも話すことのない日がありましたので、つつい内に閉じこもりになりがちでした。デイサービスも受けて、一週間が充実しています。今後とも、よろしくお願い致します。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

37	<p>現在は水、土とヘルパーさんに来ていただいております、ほんとうに助かっており、何にも不満どころか楽しみに待っております。一寸時間があっても私の話すことを聞いてくれて楽しいです。老人の一人暮らしになると一番の楽しみですからね。私は料理するのは好きで、今はやせたいために野菜主義にして、お肉は少し食べるだけです。話をしてお茶でも一緒に飲みたいのに、規則だからと飲んでくれません。規則との事、それが一番悩みの種です。車にお茶が積んであるからとの事、嬉しいです。乱筆にて。</p>
38	<p>私は両股関節機能全廃なので、歩くのに不自由だし内科も悪いので、いつもヘルパーさんのおかげで家の中も綺麗にさせていただき、買物も気持ちよくいってくださるので、大変感謝しています。今は主人も亡くなって一人暮らしですので、今後共お願い致します。</p>
39	<p>ご親切な質問いただきまして、お答えいたします。私は独居生活60年です。障害手帳2級ですが、1日暮らすのに自分に負けない、出来ることは実行する、どうしても出来ないことは助けていただく事にする。ところが、近頃は右手が傷むため、この乱筆でごめんください。追伸、申し遅れました。ヘルパーさん、大変親切な方で、私は幸福です。</p>
40	<p>私は要支援ですので、ヘルパーさんにあまり支援を頂く必要がありません。でも訪問日は、独り暮らしの私にとっては心待ちにしていますし、お願いしてあることはキチンとして下さるので助かっています。ヘルパーさんが生活につかれた人でもなく教養もある人ですから、私は満足しています。</p>
41	<p>要介護1なので、サービス内容も限られているため、評価をするほどのことまでサービスを受けていませんが、今やっただいただいているので十分助かっています。本人もまだ自分でやれる事はすすんで行っているが、ヘルパーさんが来てもらうことで随分とはげみになっており、楽しみにしております。</p>
42	<p>毎度、いつも迷惑のかけっぱなしなのに、ヘルパーさんの明るい笑顔を見ると痛い病気もどこかへ飛んでいくようなそんな気がします。とても助かっています。これからもよろしくお祈いします。</p>
43	<p>今は充分ですが、段々年を取り、その時代、このシステム、ヘルパーさんのことが(足りなくなるとか)心配です。夫が13年痴呆で、独りで苦労しました。此の今のようなシステムがあれば本当に助かります。高齢の方が多くなりますから、なにとぞ今から考えてください。</p>
44	<p>介護をしている身にとっては、ほんとうにヘルパーさんの力が必要です。2時間でも面倒を見ていただくと、そのうち、介護者が非常にリラックス出来て、気分転換するのに役立っています。急な用事にも対処していただけて、とても助かっています。</p>
45	<p>2年近く前に左足を骨折し、3ヶ月程度入院生活を経てから始めて介護サービスをうけることとなりました。最初の3ヶ月程はなれぬこととて、オツカナビックリの感で、何処まで頼んでよいものかと言うくらいでした。優秀なヘルパーさん(2人)にめぐまれて、現在では、小生の意向とか希望を伝えて、後は全て「おまかせ」しています。良くやって頂いております。ヘルパーさんは仕事をしながら、小生の話し相手にもなってくれて、結果、老後の人生が明るくなり、このように良くサービスしていただくことに感謝の外ありませんが、それ以上に貴重なファクター(存在、現実)として、小生には今や無くてはならない現象であり、喜びでもあります。</p>
46	<p>要支援を認定して頂いて未だ2ヶ月目ですが、大変に親切に対処して頂き、大変うれしく思っています。私の場合は、今の処、主人が御陰様で元気に動いてくれますので、何不自由なく生活出来て居りますが、今後一人に減った場合は、この介護がどれだけ有難いものかと心から喜んで居ます。若い方たちに大変な迷惑を掛ける事と思いますが、どうかよろしくお願い申し上げます。</p>

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	とても助かっています。肉体的にも精神的にも、訪問日が待ち遠しい程です。隣は何をする人ぞと云う現代ですが、ヘルパーさんとの気持ちのふれあいに心のやすらぎを感じ、ついつい口数が多くなりました。
48	制度のみなおしにより、今までどうりサービスが受けられるか、とても不安です。不自由ながらもなんとか日常生活を送っていますが、ヘルパーが来てくれている事で、毎日が過して行けているのですから。
49	週一回利用させて頂いています。ヘルパーさんはとても良い方で、すぐになじむことが出来、サービスもスムーズに進んでいます。ご本人も、その日は待っていられて、楽しみにされている様です。ケアマネジャーさんもとても親切に色々な相談に乗って下さって、適切なアドバイスをして下さいます。長い間サービスを受けることをためらっていましたが、今はとても良かったと思っています。
50	訪問介護サービス利用についてを友人から教えられ、ケアマネジャーから連絡をいただき、現在利用している事業所、サービス内容について説明を受けた者です。まだ日は浅いけれど、素晴らしいヘルパーとの出会いのよろこびは人柄の良さでしょうか。対応に安心感、信頼感を与えてもらえ幸を感じています。よろしく願いいたします。
51	家では、男女2人に来ていただいておりますが、2人ともとてもよい人で息子と娘のような感じです。作って下さる料理も私達の好みであって来て下さる日が待ち遠しいくらいです。幸福な老後を送っておりますので、厚く御礼申し上げます。
52	介護を受ける前は、介護されることにはかなりの抵抗感がありましたが、事前に全くの知識のない私達に対して電話での第一印象がとてもよかったこと、具体的には他の業者にも聞きたい旨話しても素直に快く応じてくれ、その際、言い方が悪いかもしれませんが、単なる金もうけだけの為の対応でなく、心から真心を持って対応して、又、アドバイスもいただきました。その際、他の業者さんを2、3件おしえてもらい電話しましたが、結果的に最初に電話をした現在の事業所にお世話になることとなりました。又、実際の介護もこちらの側に立って親切に対応してくれ、安心感、信頼感が持てるようになりました。主たる介護のヘルパーさんがみえますが、他のヘルパーさんにもお願いしても皆さんどなたも安心してお願いすることができます。家族がいても仕事や時間面等の関係で全てまかせることができない為、現在の事業所や所属するヘルパーさん達の対応に安心とやすらぎ等をおぼえています。
53	病気の妻の入院から老健へ入所するまで大変お世話になりました。グループホームや老健、特養などの情報を集めてくださり、自分では何も分らず、できないので、本当に助かりました。介護で心身共に疲れ、持病も悪化しましたが、ヘルパーさんが家事を手伝ってくれるので、なんとかひとりでもやっていけそうです。近い将来、介護保険法が変わり、私のような介護度が低い者はサービスを受けられなくなるのではと不安になります。もし、そうなったらどうしたらいいのでしょうか。
54	一人の時に、いつもと違う時間に「どうですか」とみにきたり、ぐあいのわるい時、みにきてくれたのがうれしかった。
55	ひとくちにヘルパーさんと言っても知識技術の面で人によって差があります。しがたつて、この様な調査はどの程度のヘルパーさんを対象にしたらよいのか、迷います。
56	ヘルパーさんにもピンからキリまでありますが、本当に完璧な、よく訓練された人には頭が下がります。新人は始めからうまくは行きませんが、馴れて段々育っていくのを感じるのは楽しみでもあります。
57	ヘルパーさんから、お父さんお母さんと呼ばれるのは不愉快。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

58	<p>介護を受けることで、何とか生活が成り立っています。できればもっと内容、時間、又は回数の充実を希望しています。</p> <p>介護保険制度の見直しで要支援、介護度1の人は保険制度からはずされるかもといわれていますが、そうなったら、私家の生活が成りたたなくなつて、それを何とかおぎなうべく努力すれば、夫婦とも、今より病状が悪化することは目に見えていますので、何とか、その点での改悪はされない様、祈る様な気持です。</p> <p>更に保険料、利用料の負担増も、これ以上は耐えられません。</p>
59	<p>運転手さんは皆良い方ばかりで、チョット介護の時は、それ以上親切にサービスして下さいます。本当に感謝して居ります。</p>
60	<p>ひとり暮らしで、何かと助かっています。まだ、お世話になって間もないのですが、この様な制度があるようになり、今後の不安も消えて、少くとも前向きで元気が出て来ました。本当に有りがたいと思っています。</p>
61	<p>今は喜んでヘルパーさんにお世話になっていますが、はじめは心配でした。友達たちがヘルパーさんの悪いことばかりいってしましたので。ところが、大変二人ともよい方なので喜んでます。今のヘルパーさんは昔と違い良い方ばかりですよ、と皆様にお知らせしました。よく教育されておりましたのには大変驚きました。一般の人は良く思っていない様子に、又吃驚しました。目が悪いので、乱筆でごめんなさい。</p>
62	<p>ケアマネジャーとヘルパーが密に連絡とれてるとは思わない。</p> <p>ヘルパーが複数であるので、質問を答えにくい(例えば、問12で気配りしてくれるヘルパーもいれば、してくれないヘルパーもいる)。</p> <p>介護保険の改正で、家事援助がなくなるかもしれないと報道されているが、「私は要介護1(身体障害者3)」で家事援助してもらっているが、廃止になったら、自分で買い物に行くことになるが、一寸重いものを持ってきて例の危険があり、炊事でも30分立っていると足が硬直して痛くなり、立ってられない。家事援助を廃止しないで欲しい。</p>
63	<p>話し相手になっていただくのは助かりますが、世間一般的な常識を押し付けないで欲しいと思います。</p> <p>家それぞれの今までの経過があつて、今があるのです。</p>
64	<p>平成15年4月より訪問介護利用しております。今は2事業所を受けています。訪問介護サービスを利用する際に契約書や重要書類説明書について何も説明はなく、私共は記入することはなく、利用するヘルパーさんの介護サービスの評価とか事業所の差異なんか、まるで説明していただきたいと思ひます。評価集計結果について来年4月から大変良いことと思ひます。</p>
65	<p>居宅介護を受けるのに、まずヘルパーさんの人柄がよくて、やさしい人であることを望みます。何でもよく聞いてくれる人、話し合いのできる人であつてほしいと願ひます。限られた時間ですので、むだ話はしないで、時間内で予定をたてて、仕事を運んで欲しいです。</p>
66	<p>ヘルパーが4~5人で日によって変わりました。知識・技術等が人によって違ひました。</p>
67	<p>現ヘルパーさんのことではないが、家族個人の所有物(貴重品)を見ていないからと勝手にふれないこと、良心的に仕事をしてほしい。就業時間を勝手に追加記入して認印を求めない様に。一にも二にも良心的な方を。</p>
68	<p>ヘルパー自身の自己ピーアール。例えば、 の家では をしてもらつた。又、別のヘルパーとは自分はレベルが違ふとか。また、どこで調べるのか、当方の事を知つたふり?また、何か聞きだそうとする。しゃべりすぎ。介護以外余分なおしゃべりは必要ない。必要以上に丁寧な言葉と、ドキッとさせる言葉使い。表裏が見える。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

69	ヘルパーさんは週に2名までにしてほしい。毎日人が変わるとおちつかないし、人それぞれやり方が違うので家の中のものの配置が変わってしまうときがある。
70	毎月の領収書や請求書が余りにも上等すぎると思う。用紙も分厚く、余白の部分が多すぎる。必要な事項だけでよいと思う。サービス利用明細書は、私達には単位、負担率はわかりにくいです。
71	病人の補助をしていただくので、病人の速度に合わせて作業をしていただきたい。あまりてきぱきしていただくと病人のほうがあせります。病人はスローですからスローに付き合ってくださいと望みます。すべておまかせではありませんから。また、病人は他人と付き合うだけで(その人の良い悪いに関係はなく)疲れますので(善意でも気を使われすぎる、元気すぎるなど)必要以外のことに気をまわさないで下さい。静かに付き合ってください。病人の主体性を壊さない程度にサポートしていただくことを望みます。
72	ヘルパーの介護知識・技術をしっかりと教育をする。老人の体型がさまざまな異型となっているので一人一人の、例えば服の脱着(寝たきりの人)の扱いなどいろいろな方法を必要とします。初心者ですと云って、介護が練習用にならないように、しっかりと完全に習得してから訪問介護士としてお仕事をしていただきたい。
73	よく人が変わってくるので困ります。こちらが教えなければならないような10代の人困ります。疲れます。だから時間かせぎの人がいますが、そういう人には来て欲しくない。掃除、台所きちんとしてくれる人は少ないです。
74	訪問ヘルパーさんが来ていただく時に、訪問するたびにかわった方がいらっしゃる事がありますが、病人も家族もそのたびに緊張して疲れます。出来るだけ同じ方にして頂きたいです。サービス提供についての感想や意見を本人にお話するのも言いつらいときがあります。利用者の意見も聞いて欲しいです(管理者が)。サービスを受けている事には、心から感謝をしておりますが、プライバシーを守れないのもストレスになります。何かをするときは勝手にではなく、ひとこと聞いていただけたらと思います。
75	先日もヘルパーが熱めのお湯を陰部にかけて赤くなった。苦情の電話をかけたら、責任者がヘルパーをかばった発言をした。手が冷たかったためと言った。これはおかしい。手が冷たければ、腕にお湯をかけて確認するのが普通である。ヘルパーも次の日来たけれども、先日の事を謝らない。利用者を大切にしない態度が気に入らない。管理者がしっかりしていないから、働いている人がいいかげんな人ばかりになる。
76	初めは訪問介護サービスを利用していたのですが、ヘルパーの質が悪くなり、だんだん介護した後の家の中、後始末、介護するプロ意識がないのが見うけられる。もっと教育してほしい。下の介護するのが下手で、フトンの上にひいて有る物をよく汚して有り、素人の家人の方が汚さないのに、どうゆう教育をされているのかと思う。
77	お買い物等は助かりますが、調理の面でレパートリーがなく、味付けもあまり美味しくなく、あまり食欲が出ないので、料理の件でもう少し勉強して欲しいと思います。
78	計画表に入っている、ヘルパーさんや会社の手落ちで、当日入らないことが有ります。こちらからTELをいれて初めて気がつく有様です。その時の対応は、ただ「ごめんなさい」で終わってしまい、又、同じことの繰り返ししています。手落ち、失敗の後の事後処理をもっとていねいにしてほしいです。不満です!!ヘルパーさんの介護知識、技術不足が目立ちます。おむつの当て方など最低限しっかりやってほしいし、身につけて下さい。
79	ヘルパーの人柄によって随分違います。ヘルパーによっては、家へ遊びに来ている様な人もいます。時間がすぎればいいと思っている人もいます。時間いっぱい心を配り、一生懸命やってくれる人もいます。だから一概に言えません。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

80	<p>要支援で、身体1、生活3の現在、週一回のヘルパーの来訪で、家事、掃除、その他の支援を受けている限り、私の身体的苦痛が、これ以上大きくなると信じている。 若し、ヘルパーの手助けがなければ、症状が悪化し、早い時期に入院ということになり、多額の介護保険料を使う羽目になり申し訳ない。軽度の中に少額の保険料で助けて頂ければ、あと数年間は、自立に近い生活が出来ると思う。</p>
81	<p>ケア日誌の記録に、病人の様子を書き込んでもらおうと、その日のヘルパーさんの観察度もわかりますので、希望します。</p>
82	<p>私は、週に7時間お世話になっていますが、1時間2時間では、どれだけの事もやらせてもらえません、自分でもがんばっています。ヘルパーさんは主婦の方が多いので、アルバイトと云う気持ちが少々ある様子がうかがえます。</p>
83	<p>ヘルパーさんが入れ替わった場合、やらせてもらうことを始めから説明しなくてはならないことが非常に疲れる(最近に変更が少ないので助かっている)。</p>
84	<p>外出した折に、気分がわるくなった時など、丁度ヘルパーさんの来て下さる日だったので、自宅から割合近い場所だったのでヘルパーさんの介助を事務所へおねがいをした折の対応があまり感心できません。その時の対応は規則ですから行けませんとの返事でした。2時から4時までの契約でいつも自宅へ来て頂きますので丁度時間的にも2時~4時の範囲内でしたし、2時までに家に帰らなければというおせりもあったのですが、この様な緊急の場合でも例外は認められないのでしょうか? アンケートに書きました通り、平生のヘルパーさんの働きには心から感謝していますが、こんな時の対応をご一考願えるとありがたいと思います。</p>
85	<p>質の良いヘルパーを採用して下さい。採用後も、ヘルパーの再教育の場をつくって下さい。利用者はケアマネジャーと月1回は話をする機会がありますが、事業所とは殆ど接することはありません。ケアマネジャー、事業所、ヘルパーの連携を密にしてほしいと思います。介護保険のあり方については、利用者もよく知ることが大切だと思います。長い間には、サービスの適応内容も変わってくることもありますので。</p>
86	<p>来てくれるヘルパーさんが、病人食を勉強して作ってくれるのでうれしく思います。</p>
87	<p>他人様が家の中に入ってこられる事に不安、抵抗感がありましたが、体がえらくなってやむをえず、という思いでお願いしましたが、現在では、とても助かって、気も落ちついています。「どうなるのか? どうしよう?」という心配が少なくなりました。病気とか寝込んで助けてもらえるのがほんとに嬉しいです。ヘルパーさんが丈夫で、手助けして下さるように...と祈っています。</p>
88	<p>年齢も境遇も体験も違うので一致することは難しいと思う。感謝しつつ自分の身体が効かなくなったのを補って頂いているのだからありがたい。少し位は大目に見ることと思う。ケアマネジャーの人柄が良いのでうれしい。</p>
89	<p>高齢になり、病気の時に現在は3ヶ月で病院を替る様になっていますが、終の住家は我が家と決めていますので、今来て頂いているヘルパーさんが、若しそんな時にもお世話しますと云って頂けるのはとても有難く嬉しく思います。最近、先月、妹が病院で亡くなりましたのでその感じを強く感じます。出来るだけ家族に、又ヘルパーさんに世話になって人生を終えたく思います。それもこの節は家族も遠方だったり一人暮らしが多くなりましたので、日本も介護保険が導入されましたので、本人も頭を切り替えて他人に世話になりたくない等と昔の老人の考えでは対応出来ません。上手に利用させて頂くのがよりよい今後の生活につながると思います。ちなみに私の妹は、ヘルパーさんは入っていませんでした。息子2人娘1人で、この娘がよく世話をしましたが、それは大変でした。病院を転々と替れば、これは他人の世話ばかりです。お蔭で私は現在87才、ヘルパーさんのお蔭で入院もしたことなく頑張っています。有難い事です。この生活が1日でも永く続きます様に祈っています。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

90	人間には種々性格があり、同じ人は一人も居ません。一長一短があります。それが人間というものです。私はできる限りその人のいい所を見つけることにしています。もんくを言い出したらきりが無いと思いますので、私はできるだけ、その人に合わせるように心がけております。きてくれる2時間を気持ちよく動いて貰えるようにしているつもりです。
91	ヘルパーさんにお世話になってから2年になりますが、少しずつ自分の力で色々な事が出来るようになり、現在の私があるのはヘルパーさんのおかげと心から感謝しています。最初の頃の入浴介助は頭も体もまげることが出来ないで、椅子にかけて真上からシャワーで洗髪していただきましたが、今では自分一人で上手に真上からの洗髪が出来るようになり、ヘルパーさんの手を借りる事なく入浴が出来るようになりました。フラフラしていた歩みも少しずつですが、しっかりして来ました。毎日の家事を何とか自分でさっさと出来たら、どんなに良いかと思いますが、掃除機は全く持てませんし、雑巾がけも全く駄目です。しかし、個人宅配等を利用して食事作りだけは何とか出来ますので、感謝です。出来ない事に目を向けなくて、どんな小さな事でも自分で出来た事を喜び、そこに希望を見出し、自信につなげて行きたいと願っています。これからも、お世話になる事と思いますが、よろしくお願い致します。
92	ふとんを踏まないようにしてほしい。物を跨がないようにしてほしい。健康な体で、明るく介護、話し相手をしてほしい。(本人および家族との話し相手)
93	週三日さわやかな笑顔で来てくれまして、我が家の女神様です。有難く楽しみに来て下さるのを喜んで居ります。
94	ヘルパーさんの介護に対する知識、技術、対応の仕方は、若い人より年配者(45才以上)の方が上手の様に思われますが、如何ですか。
95	私は一人暮らしなので、病気には休みがありません。だから、土日祝日夜間のサービスにも対応して欲しい。
96	訪問介護サービスを利用して戴き、日々の生活を規則正しく大変リズムカルに過させて戴いています。介護保険料、健康保険料等諸掛りの増加は当然の事、それらの負担に耐えて行かねばならぬと思っています。積極的な名古屋市に籍を置く喜びを噛みしめる此の頃です。
97	お互いに立場を思いやってもらえるとありがたい。自分がサービスを受けているつもりでやってほしい。現場の意見をしっかりと聞いて改善してほしい。市職員も現場をみてほしい。
98	ケアマネジャーと十分連絡、調整がとれていないと言う事で不満を感じる。
99	事務所から連絡をもらうとき、老人ですので、大きな声でゆっくりとお話をお願いします。早口だとよく聞きとれません。お願いします。
100	事業所の方に今以上訪問してほしい。いろんな話を聞いてほしい。
101	日頃大変お世話になり、感謝致しております。年寄りに対して順応性が有り、尚話題の豊富なお方ばかりで、種々と教えられます。人生は死ぬ迄勉強だと思います。我儘な私で御座いますが、向後も宜敷くお願いいたします。終尾乍ら、皆様の御健康をお祈り申し上げます。時間が正確で、相手の身になって一生懸命なさせて頂き下さいます。明朗な方で自分の体調の悪いのも吹飛んでしまう様な方で喜んで居ります。