

# 居宅介護支援

< 居宅介護支援 >

**【事業者属性】**

【記入者】	管理者	103	39.9%
	ケアマネジャー	123	47.7%
	その他	32	12.4%
	未記入	0	0.0%
	合計	258	100.0%

【参加率】	実利用者数	28,015	26.7%
	参加利用者数	7,480	

【区】	千種	18	7.0%
	東	6	2.3%
	北	13	5.0%
	西	15	5.8%
	中村	18	7.0%
	中	18	7.0%
	昭和	12	4.7%
	瑞穂	19	7.4%
	熱田	11	4.3%
	中川	23	8.9%
	港	12	4.7%
	南	19	7.4%
	守山	14	5.4%
	緑	26	10.1%
	名東	18	7.0%
	天白	16	6.2%
	合計	258	100.0%

**【ユーザー(利用者)属性】**

【性別】	男性	1,885	31.8%
	女性	3,924	66.2%
	未記入	112	1.9%
	無効	8	0.1%
	合計	5,929	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	275	4.6%
	65歳～74歳	1,102	18.6%
	75歳～79歳	1,198	20.2%
	80歳～84歳	1,356	22.9%
	85歳～94歳	1,761	29.7%
	95歳以上	170	2.9%
	未記入	57	1.0%
	無効	10	0.2%
	合計	5,929	100.0%

【区】	千種	479	8.1%
	東	167	2.8%
	北	334	5.6%
	西	305	5.1%
	中村	492	8.3%
	中	231	3.9%
	昭和	384	6.5%
	瑞穂	409	6.9%
	熱田	186	3.1%
	中川	522	8.8%
	港	276	4.7%
	南	398	6.7%
	守山	346	5.8%
	緑	539	9.1%
	名東	385	6.5%
	天白	337	5.7%
	その他	105	1.8%
未記入	31	0.5%	
無効	3	0.1%	
合計	5,929	100.0%	

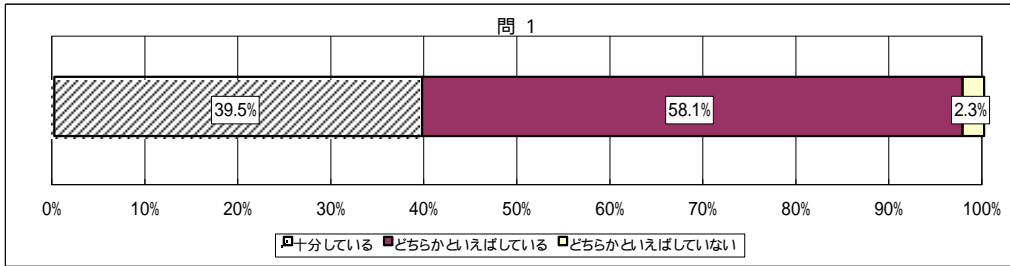
【要介護度】	要支援	784	13.2%
	要介護1	2,439	41.1%
	要介護2	1,087	18.3%
	要介護3	691	11.7%
	要介護4	451	7.6%
	要介護5	359	6.1%
	未記入	106	1.8%
	無効	12	0.2%
	合計	5,929	100.0%

【記入者】	本人	2,312	39.0%
	同居家族	2,891	48.8%
	別居家族	501	8.4%
	その他	104	1.8%
	未記入	89	1.5%
	無効	32	0.5%
合計	5,929	100.0%	

< 居宅介護支援 >

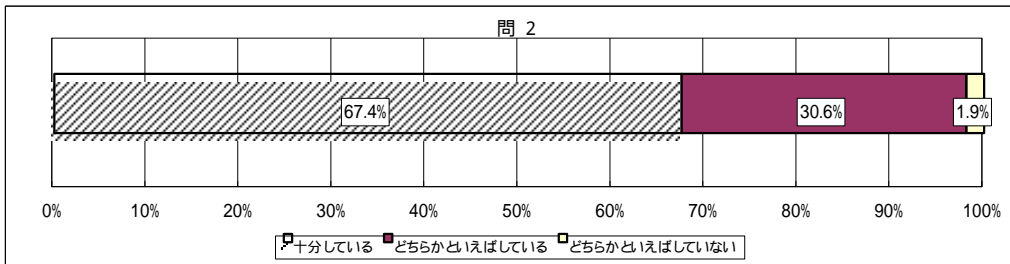
**【事業者自己評価】**

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 )



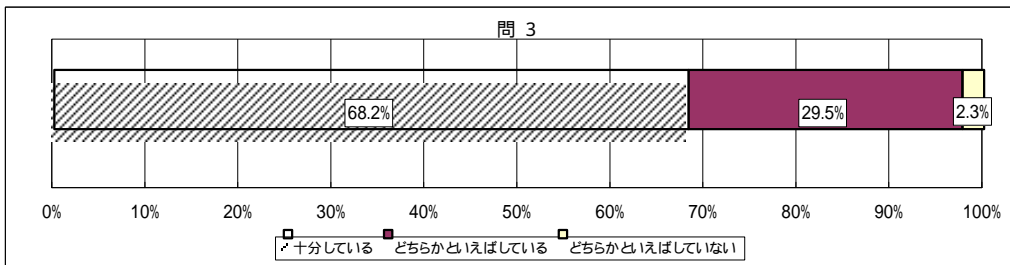
有効回答数  
258

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 . 7 点 )



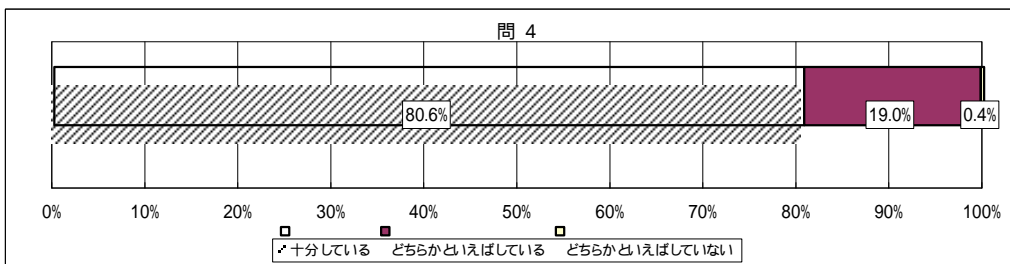
有効回答数  
258

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 . 7 点 )



有効回答数  
258

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 )



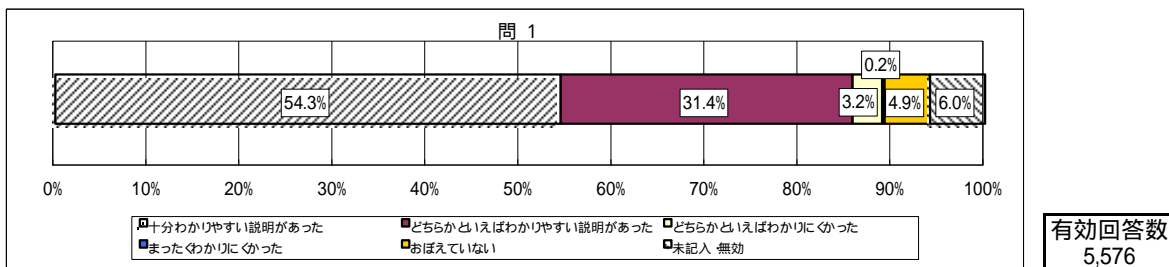
有効回答数  
258

\* ( . 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。

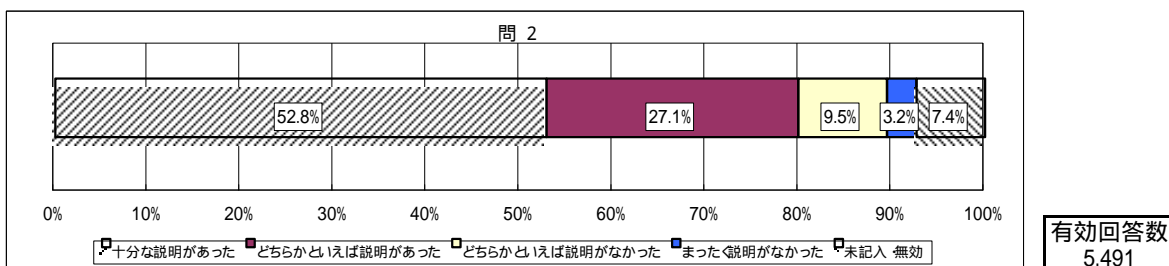
< 居宅介護支援 >

【ユーザー (利用者) 評価】

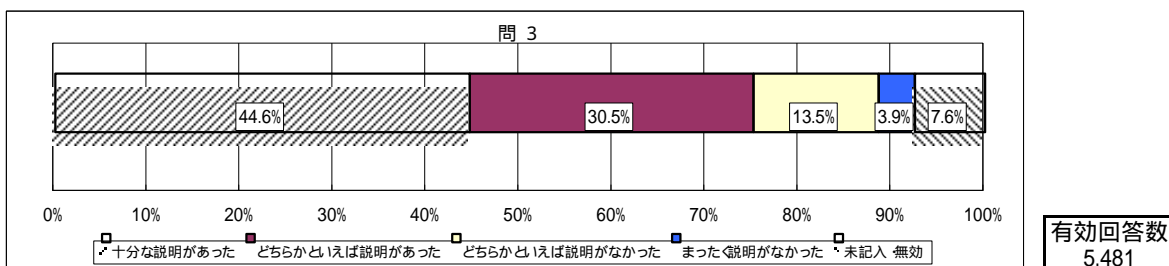
問1 居宅介護支援サービス（ 1 ）を利用する際に契約書や重要事項説明書（ 2 ）について、わかりやすい説明がありましたか。（ 2 . 6点）



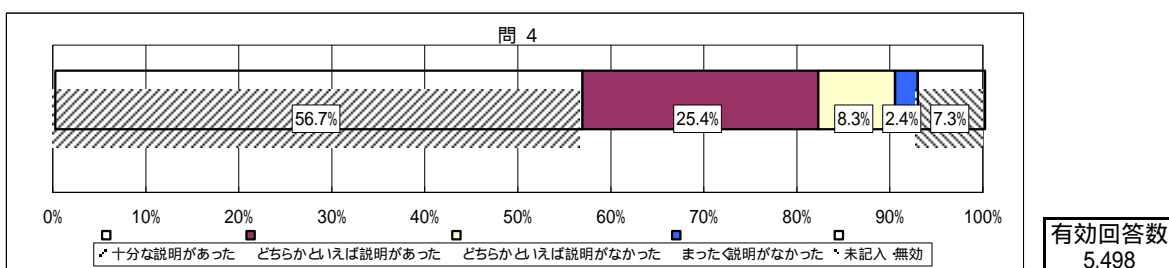
問2 いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることについて説明がありましたか。（ 2 . 4点）



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 . 3点）



問4 ご本人やご家族のここと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。（ 2 . 5点）

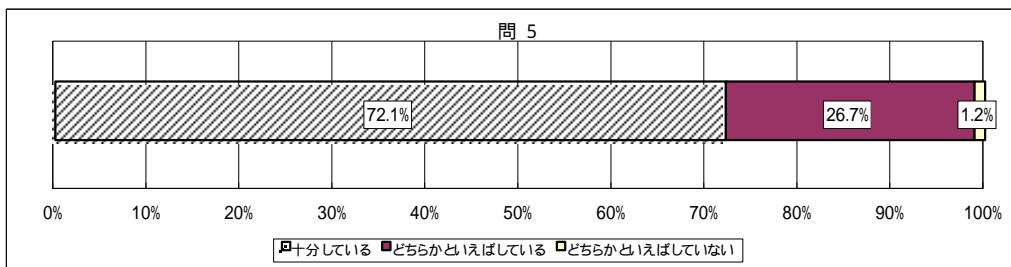


\*（ . 点）参加ユーザー（利用者）全体平均。十分満足（十分な説明があった等）3点、どちらかといえば満足（どちらかといえば説明があった等）2点、どちらかといえば不満（どちらかといえば説明がなかった等）1点、まったく不満（まったく説明がなかった）0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 居宅介護支援 >

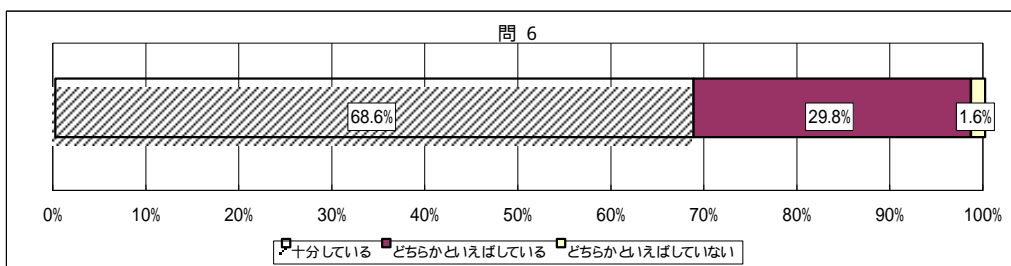
**【事業者自己評価】**

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 )



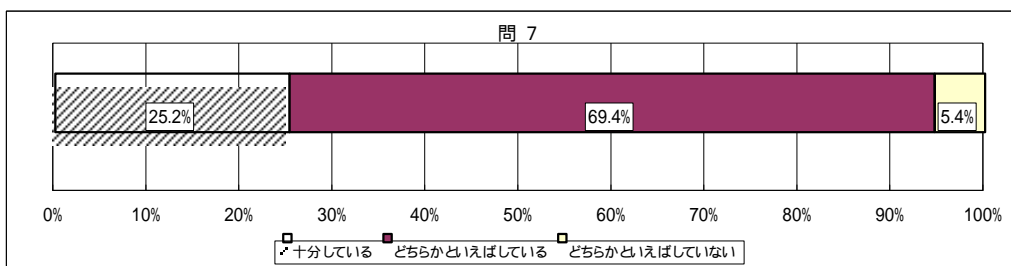
有効回答数  
258

問6 介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか。  
( 2 . 7 点 )



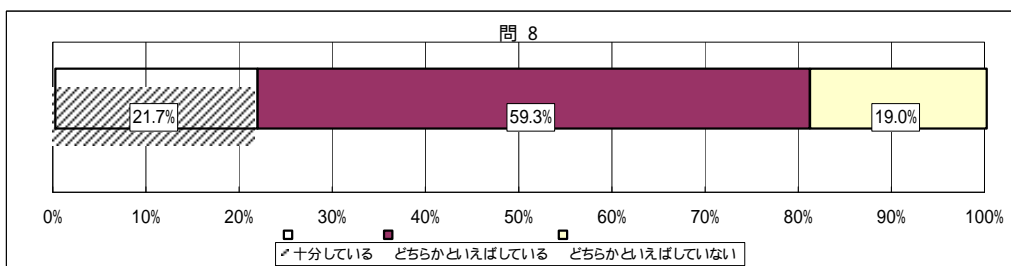
有効回答数  
258

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 )



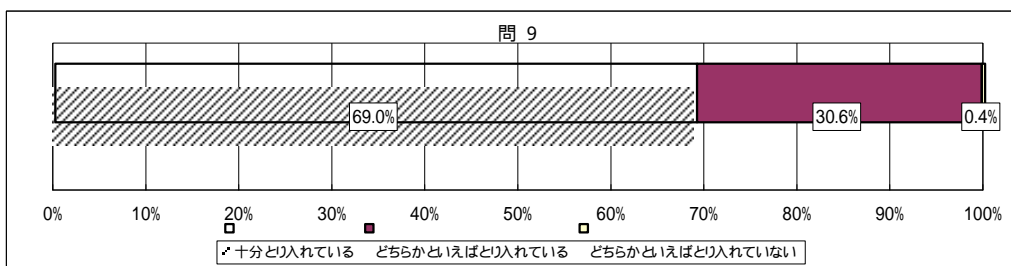
有効回答数  
258

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  
258

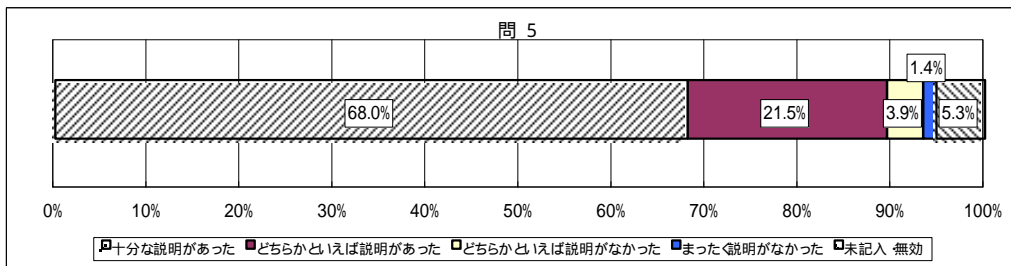
問9 ケアプランには、利用者や家族の希望を取り入れていますか。  
( 2 . 7 点 )



有効回答数  
258

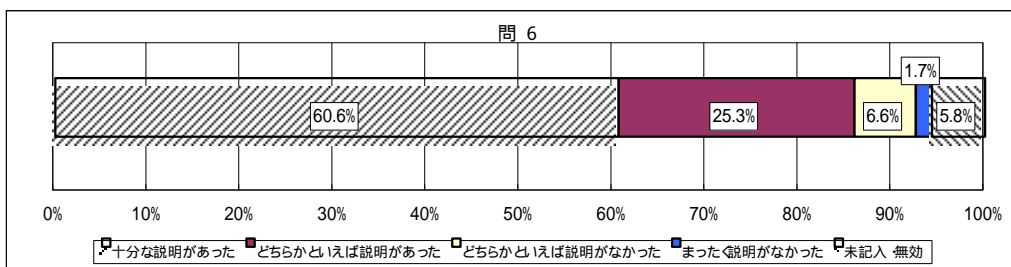
## 【ユーザー (利用者) 評価】

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 . 6 点)



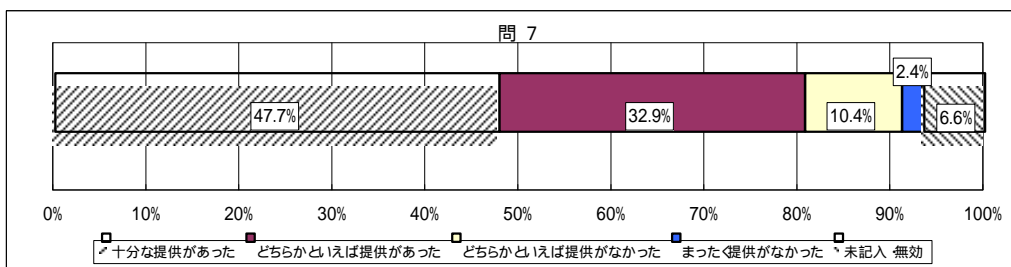
有効回答数  
5,617

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)



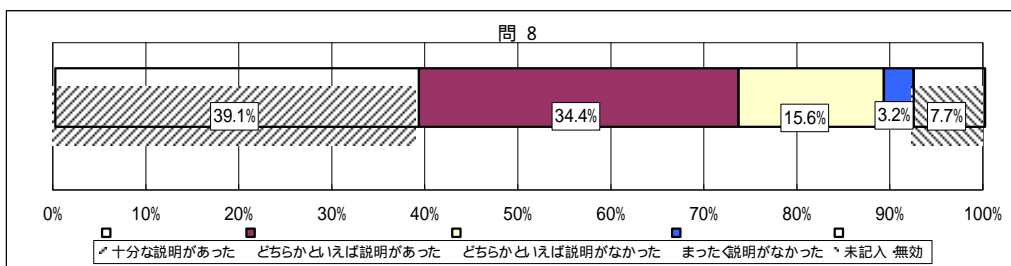
有効回答数  
5,588

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)



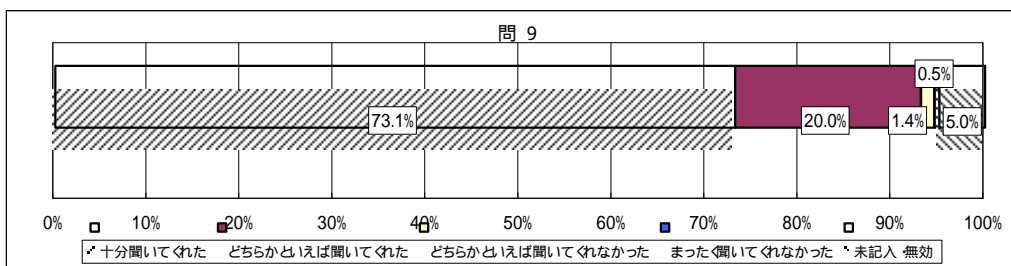
有効回答数  
5,539

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 . 2 点)



有効回答数  
5,471

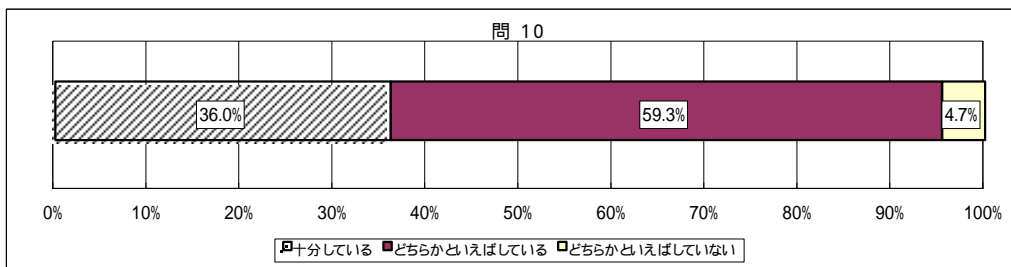
問 9 ケアマネジャーは、ご本人やご家族の希望 (費用、サービス種類、サービス内容など) を聞いてケアプランを作成してくれましたか。( 2 . 7 点)



有効回答数  
5,635

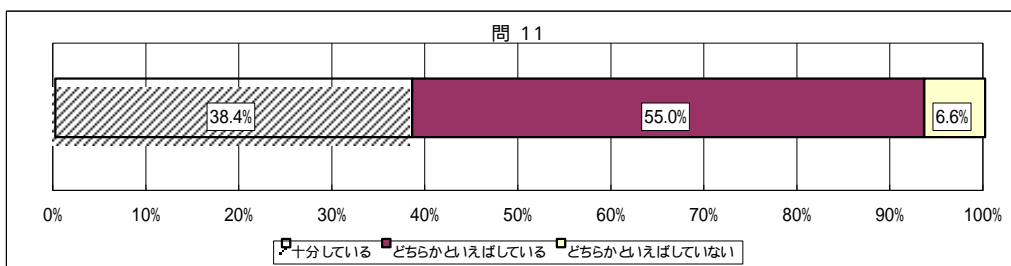
**【事業者自己評価】**

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。（２．３点）



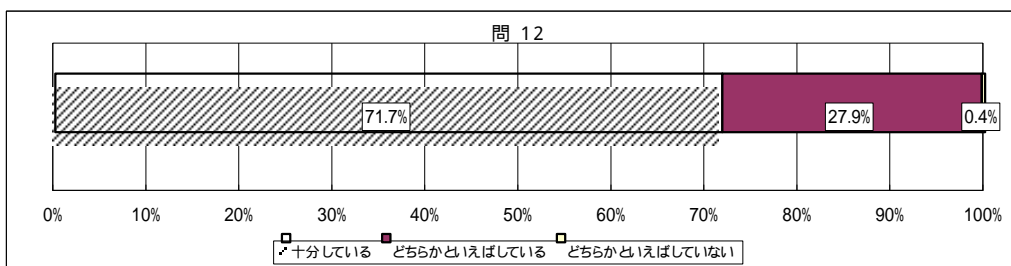
有効回答数  
258

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）



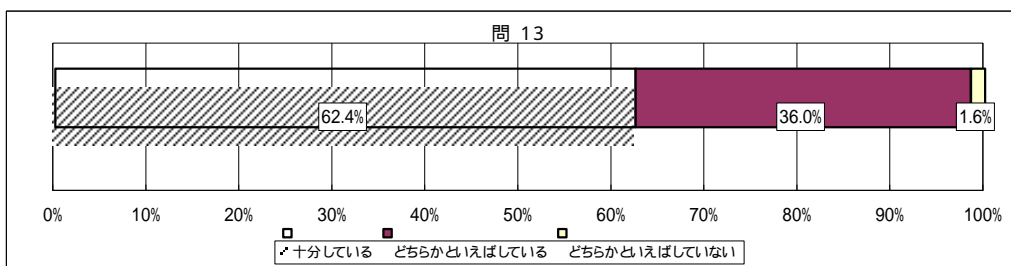
有効回答数  
258

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。（２．７点）



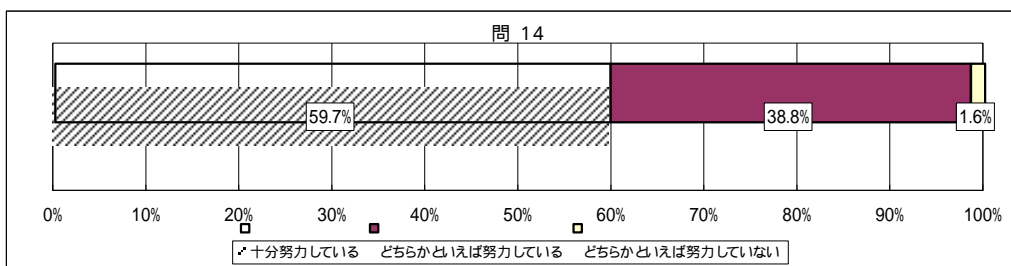
有効回答数  
258

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。（２．６点）



有効回答数  
258

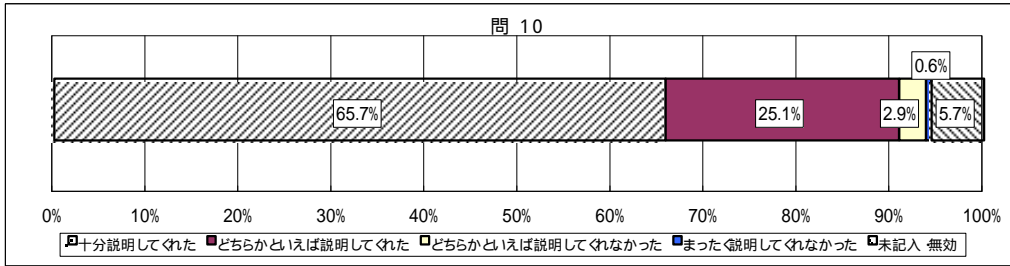
問 14 利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか。（２．６点）



有効回答数  
258

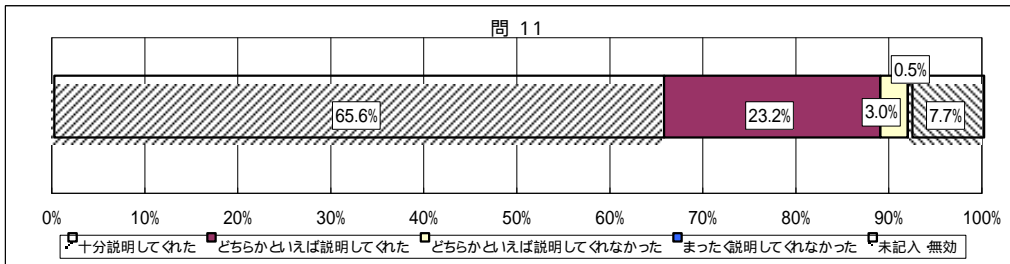
【ユーザー (利用者) 評価】

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 . 7 点)



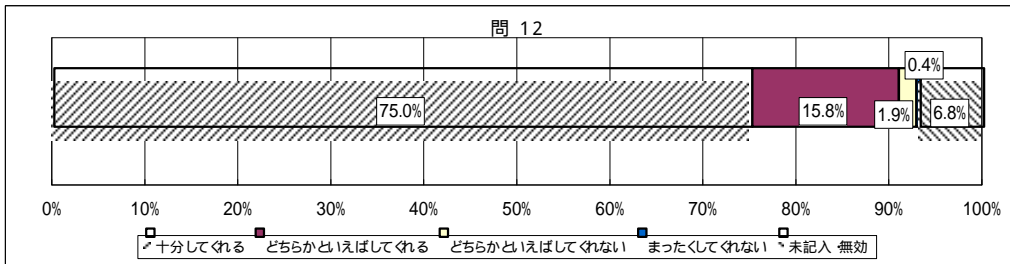
有効回答数  
5,593

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 . 7 点)



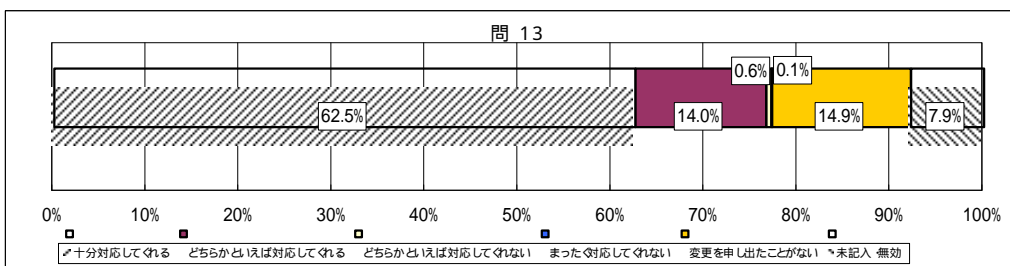
有効回答数  
5,470

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 . 8 点)



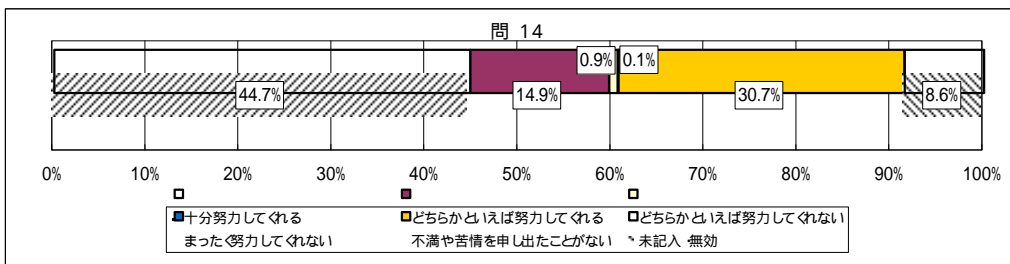
有効回答数  
5,523

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  
5,461

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)



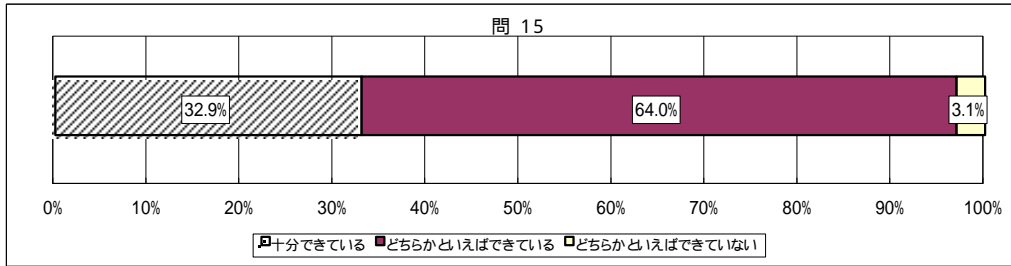
有効回答数  
5,421



< 居宅介護支援 >

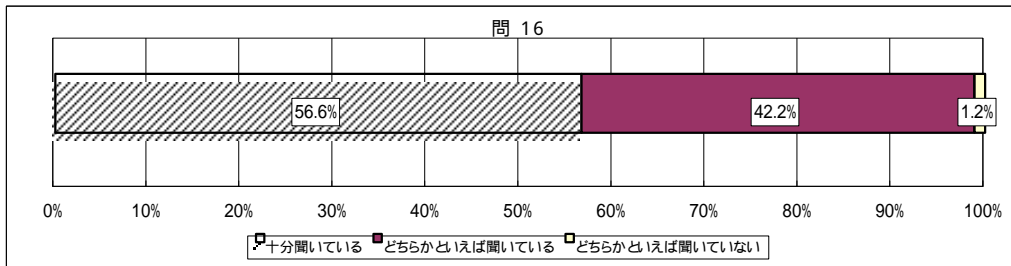
**【事業者自己評価】**

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 )



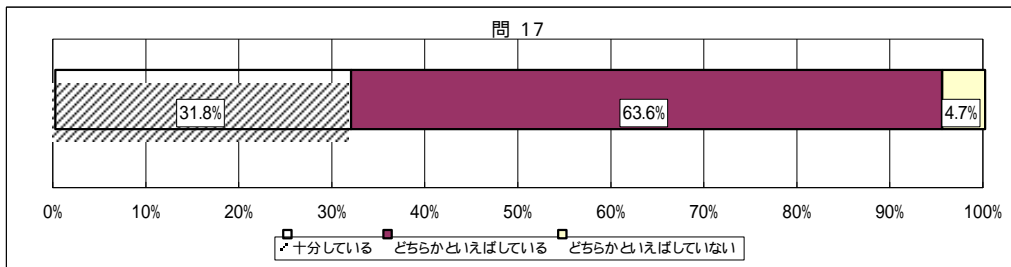
有効回答数  
258

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 . 6 点 )



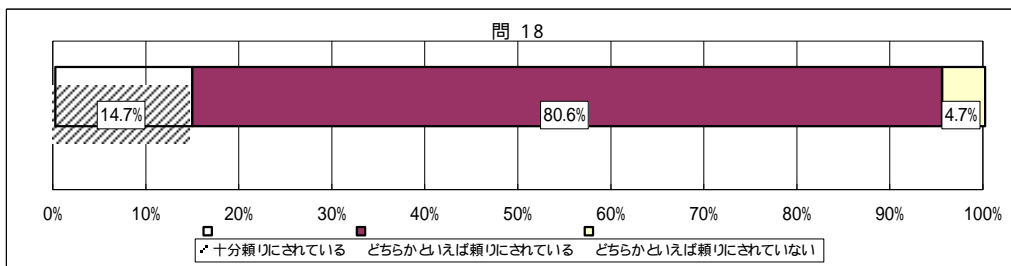
有効回答数  
258

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 . 3 点 )



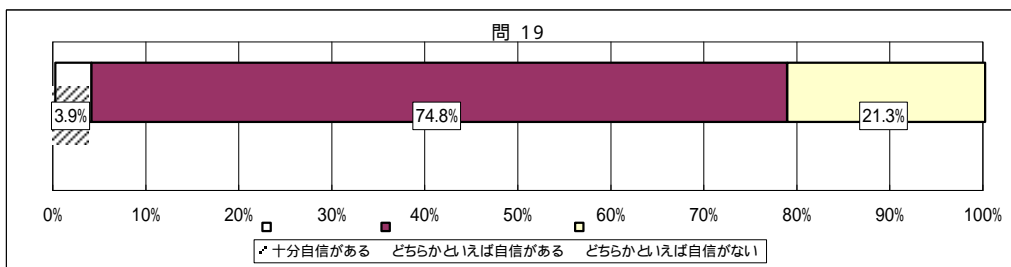
有効回答数  
258

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 )



有効回答数  
258

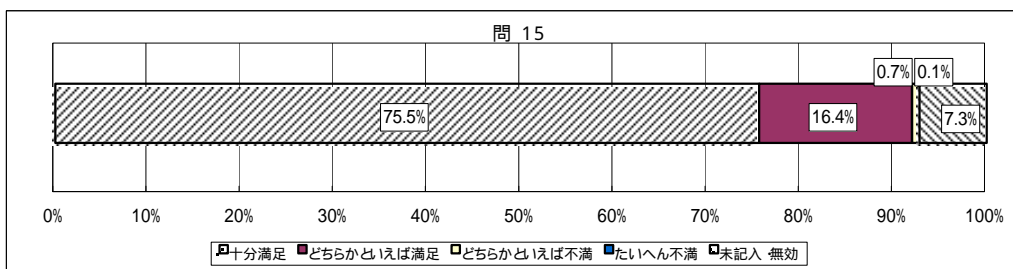
問 19 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。  
( 1 . 8 点 )



有効回答数  
258

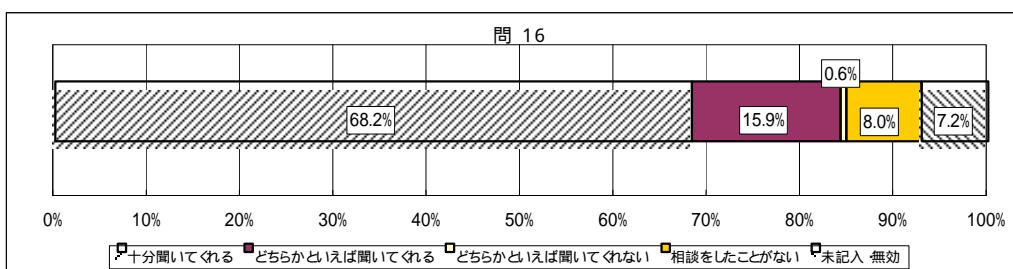
## 【ユーザー (利用者) 評価】

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 )



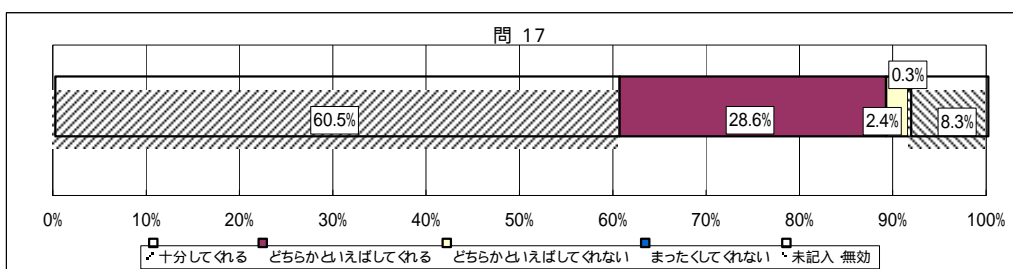
有効回答数  
5,499

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 )



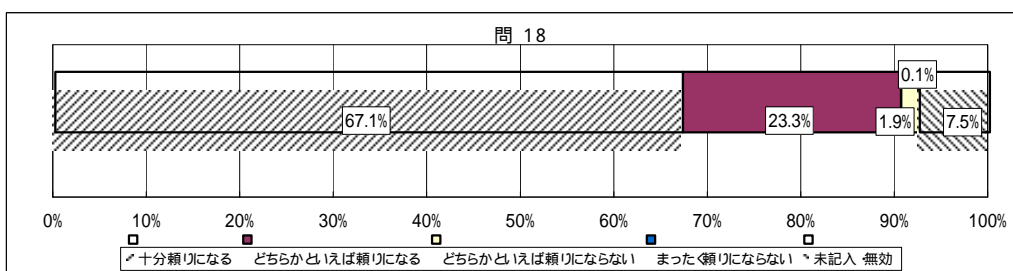
有効回答数  
5,504

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 )



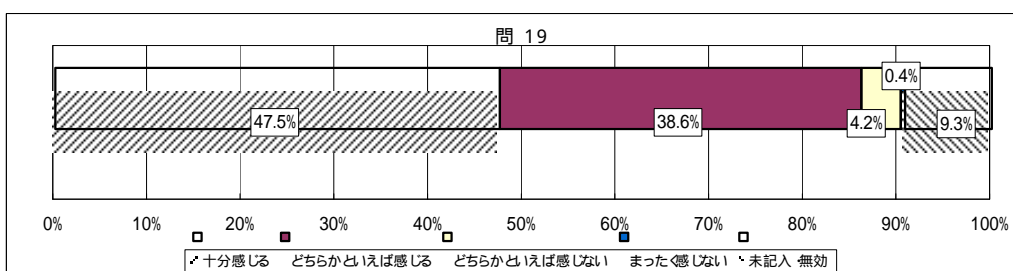
有効回答数  
5,437

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  
5,482

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 . 5 点 )

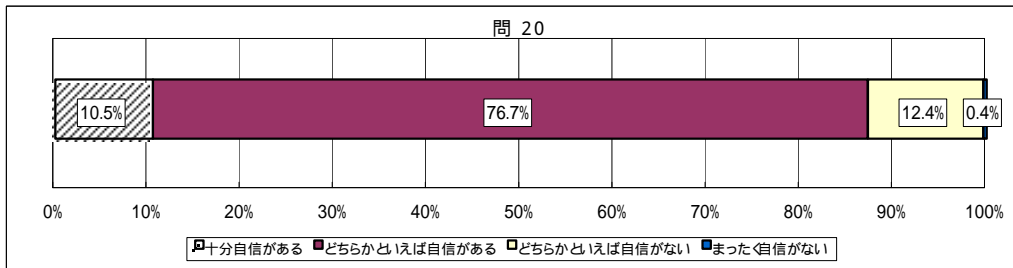


有効回答数  
5,378

< 居宅介護支援 >

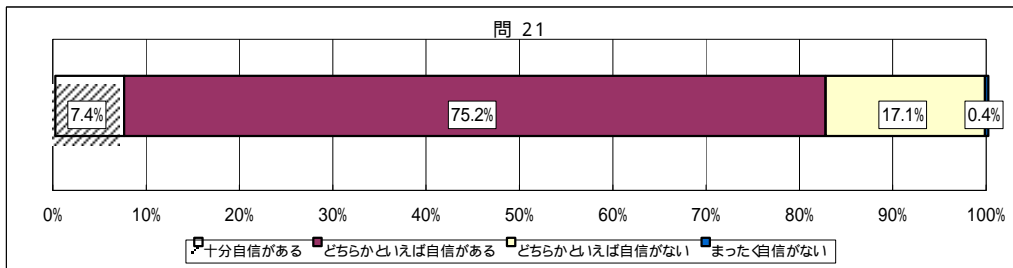
**【事業者自己評価】**

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 )



有効回答数  
258

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 )

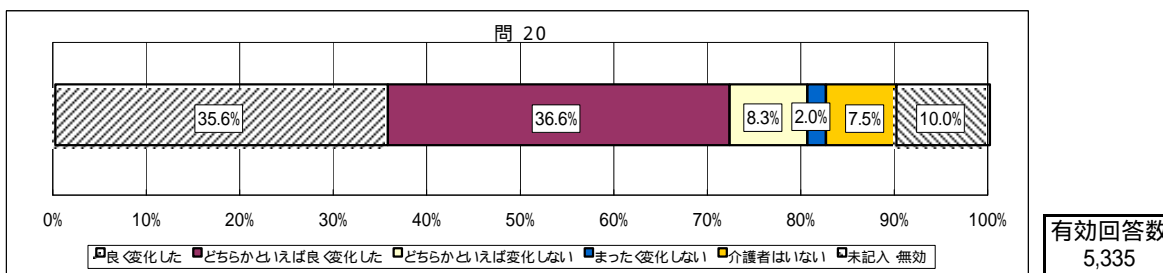


有効回答数  
258

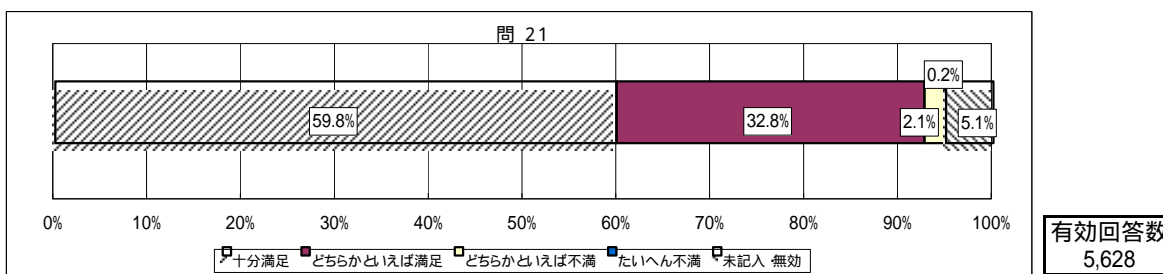
< 居宅介護支援 >

**【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

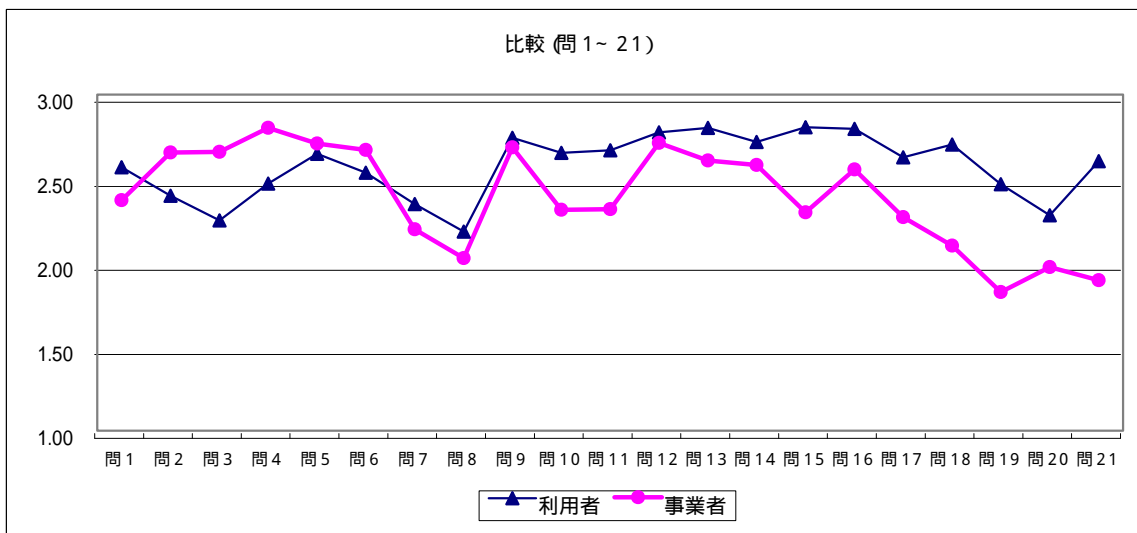
**問 1～ 21 総括 (事業者と利用者の意識の差)**

**【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 50.2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 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。(2.80点)
- 【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。(2.71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。(2.71点)

点数が低い項目

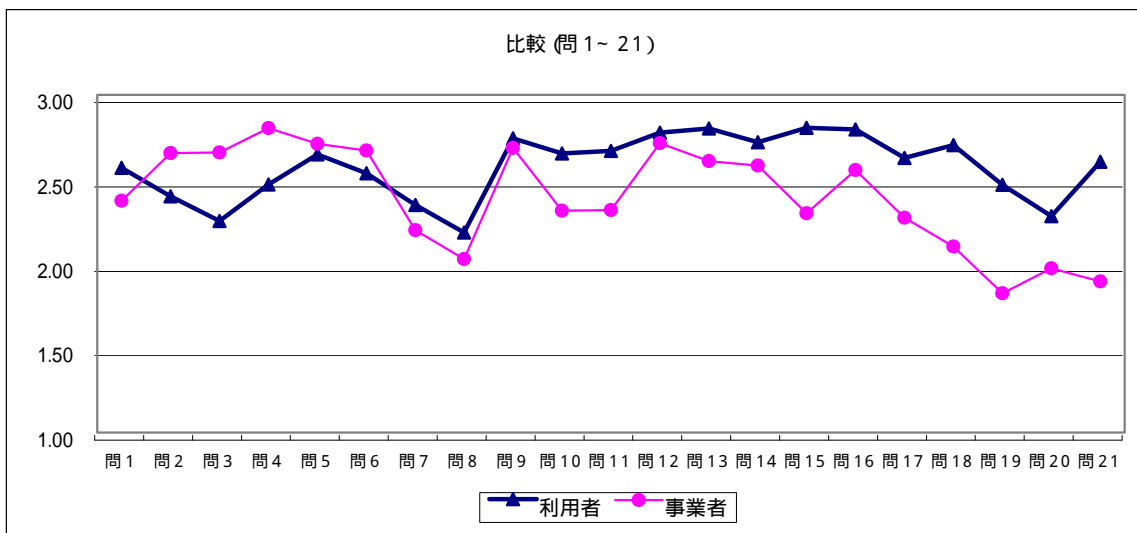
- 【問 19】ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか。(1.90点)
- 【問 21】利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか。(1.90点)
- 【問 20】ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか。(1.90点)

## 【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 54.1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15】 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。(2.81点)
- 【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。(2.80点)
- 【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。(2.80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。(2.19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。(2.25点)
- 【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。(2.28点)

< 居宅介護支援 >

**評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）**

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

	事業所名	コメント
1	愛	今回の結果を真摯に受けとめ、ご利用者様が希望される生活に少しでも近づける様、より丁寧な説明と情報提供に努めてまいります。
2	アイアイサービス中村公園ケアセンター	苦情を受付ける窓口等の説明や介護保険対象外のサービスについての説明がやや不足していたことを深く反省し、今後はご利用者様・ご家族様の方にしっかりと説明し、自立に向けた支援に一層努めます。また居宅介護支援サービス全般につきましても、より満足していただけるよう、社会資源を活かし保険者、事業者、近隣の方々等との連携をより一層深め、ネットワークを有効に活かし、地域の拠点となれるよう努めます。
3	アイケアサポート居宅介護支援事業所	契約時に契約書類等にたくさん記入し押印を頂くために最初の契約書、重要事項の説明書をお読みしその後契約して頂くのですが、その後アセスメントに入っていく為に契約時重要事項説明が、お忘れになったり十分理解されないままになっている可能性があるため、再度の訪問時にもご理解頂くよう努めていきます。ただ、実際のサービスを受けていく段階では、高い評価をもらい、また頼りにされている事をうれしく思い有りがたく思っています。これからもより一層利用者様に満足頂けるよう精進していくつもりです。
4	愛厚産業株式会社居宅介護支援センターふおとりえ	介護保険制度について熟知し、ポイントを説明すること。ご本人様やご家族の様子をみながら、少しずつ説明していく様努めます。毎月の訪問時にご本人やご家族と十分に話し合い、どうする事がご本人に最適であるかを関連事業者へのモニタリング、カンファレンスを実施し、最良ケアプラン作成に努めます。
5	愛柔整介護ステーション	利用者様からのご意見・ご評価は私共がサービスを提供させて頂く上で大変参考になり、勉強になりました。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、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に努力いたします。
6	愛生苑居宅介護支援事業所	昨年はじめて介護サービス事業者自己評価、ユーザー評価に参加し、ご利用者の方に十分な説明ができていない内容があることを認識しました。それ以後努めて話すよう留意し、少しずつご理解いただけるようになってきたと思います。苦情窓口のことや、ケアマネージャーや居宅介護支援事業所の変更ができること、介護保険外サービスの利用に関しては、まだ充分とは言えないので、ひきつづき努力していきたいと思っております。
7	愛生居宅介護支援事業所	契約書や重要事項説明書は、今までもじっくり読んでいただいていたのですが、これまで以上に気を付けて説明したいと思っております。また利用者様本人よりご家族の評価の方がきびしいものである事から、介護者がケアマネジメント業務に望まれる事の多さを知りました。今後共、より良い居宅介護支援をさせていただく様、努めます。
8	あいち介護センター	契約時のご説明が不十分であるためか、事業所の自己評価との間に差が大きく出ており、今後、書類の文字を読みやすい大きさに整えると共に、各項目の具体例を挙げるなどし、解りやすいご説明ができますように改善を致してまいります。また、ご家族様中心にご説明している点も明らかになっており、ご本人様にもご理解いただけるよう改善いたします。
9	愛知さわやかケアセンター	評価の低かった「苦情申し立て窓口」や「個人情報の秘密厳守」については、契約時においてわかりやすく、ご理解していただけるよう心がけると共に、利用期間の長い利用者様には改めて説明するよう気をつけていきます。日々変化する利用者様のニーズや状態の把握に努め、必要に応じて介護保険外のサービスについても情報提供し、皆様が安心して前向きに生活できるよう一緒に考えていきます。又、利用中のサービス内容に満足していただけるようサービス事業所との連携を大切にし、調整や苦情解決の為に努めていきます。
10	アイリスケアセンターくさなぎ	介護保険制度の改正など取巻く環境が変化する中、「情報の提供」・「かわりやすい説明」・「利用者選択」を行い安心して利用してもらえるようにして行きます。また、介護サービス以外も含めて利用者及び家族が住みなれた地域で本人らしく暮らしていただけるように誠心誠意支援させていただきます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
11	アイリスケアセンター黒川	ユーザー評価の結果を参考に低めの評価を頂いた項目には今後一層力を入れて質の向上を図っていきたいと思います。今後制度改正に伴い利用者様の混乱や不安を少しでも解消できる様、誠意を持って支援してまいります。
12	アイリスケアセンター高畑	わかりやすく丁寧な説明とご利用様・ご家族様の立場に立ち考えることを心がけていきたいと思います。
13	アイリスケアセンター名古屋東	お客さまからの急なご連絡にも即座に対応できるように心がけています。また、居宅支援事業者、サービス事業者の変更可能な事をしっかりと説明し安心してサービスをご利用いただけるようにしていきます。
14	アイリスケアセンター桃山	ご利用者様ご家族様にていねいに介護保険やその他のサービスも含めてその都度説明させていただく機会を多くします。さらにご利用者様ご家族様と面談の際、相談・悩み事を話すことができるように日々の信頼づくりと素早い対応で取り組んでいきたい。ケアマネジャー相互に研修・討議をしながら満足したケアマネジメントをめざしていきたい。
15	あけぼの居宅介護支援事業所	一番最初に、ひととおりのことは、ご説明しているのですが、まだまだ利用者様には伝わっていないのだなと認識致しました。これからは、最初の頃の一、二回だけではなく折にふれて、何回も、くどくならない程度に御説明させていただこうと思いました。
16	アサ居宅介護支援事業所	利用者の相談に誠意を持って対応するという事が、事業者と利用者との意識の差をなくす結果につながると考えています。今後も基本姿勢を守り、利用者の立場になって信頼関係を構築しながら、介護保険の下で在宅での生活が自分らしく維持できるよう支援してまいります。
17	アサヒサンクリーンケアプランセンター熱田	この評価結果を拝見させていただき、普段私共が御利用者様と接していく中で、何が大切であるのかという事を改めて認識させていただく事ができました。私共が感じていた御利用者様方のニーズと、ご利用者様が思われているニーズの相違に反省させられました。居宅介護支援という事でケアプランの作成をさせていただいておりますが、ただ単に仕事としてプランを立てるだけでなく、本来の福祉の目的や自分自身の役割を再確認し、少しずつでもその相違をなくし、より一層皆様方のお役に立てる様努力してまいります。
18	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東	いつも『利用者本位』のサービスを心掛けて、まいりましたがお客様との意識の差があり、特に、いつでもすぐに連絡がつくことや急なサービスの変更にすぐ対応できることがお客様にとって重要であることがわかりました。今後は電話が通じやすい時間帯をお知らせしたり、お客様がいる状況ですぐに調整できるように努めてまいります。いつもお客様のニーズを把握し、すこしでも生活がよくなったと言ってもらえるように努力してまいります。
19	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	全体的に前回より評価頂けたことについては、日々の努力が結果として現われたことと思いますが、まだまだお客様との意識の差を大きく感じています。より一層勉強・努力を重ねお客様の満足度を高められるよう支援していく所存です。
20	アサヒサンクリーン在宅介護センター中川	契約時に説明する事項に関する評価が少し低かった。契約事項、サービス計画・内容等は理解していただけるまで、何回も解かり易く説明することに心がけると共に、介護保険外のサービスも提案、導入出来るように、豊富な情報を習得し、利用者やご家族の方が、安心して生活出来るように支援してまいります。
21	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	結果を謙虚に受けとめ、今後のサービス改善につなげていきたいと思います。居宅介護支援事業所の変更、相談窓口、個人情報等については、くり返し説明していく必要性を感じています。「どちらかといえばわかりにくかった、説明がなかった」が多かった、サービス事業者の情報の提供、介護保険外サービスの説明については、情報収集に心がけ、意識的にわかりやすく説明できるよう努力してまいります。また、ご本人様、ご家族様の真のニーズをつかみ、共に考え解決していける力になれるよう努力してまいります。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
22	アサヒサングリーン 在宅介護センター フィールちとせ	自社及び全体の評価結果から、ご利用者の皆様がケアマネージャーの対応など個人の資質に関わることを重視されていることを重視されていることがわかりました。今回の評価を謙虚に受けとめ、今後も社内外の研修参加等、自己研鑽に努め資質向上を目指してまいります。
23	アサヒサングリーン 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	今回のユーザー評価に関し適切な評価をいただき有難うございます。諸問題に関し今後ケアマネの自己満足にならないよう機会のある度に適切に説明を繰返し、記憶に残る方法を常に意識して対応してゆきたいと思えます。尚、利用者様、利用者様のご家族の背影を認識しながら利用者様の真のニーズを把握し、求められる説明やサービス提供が可能となるよう努力を重ねてゆきたいと思えます。
24	アサヒサングリーン 在宅介護センター緑 指定居宅介護支援事業所	介護保険全般の内容、契約書、重要事項説明書等において、初回または2回目訪問の際説明させて頂いていますが、とかく具体的なサービス内容に目を向けられてしまいます。初回時だけでなくその後もより簡潔な説明にて理解して頂けるようとりはからいます。また急な変更等連絡がとりにくいという評価から、利用者様に焦燥感を与えないよう改善していくようにします。
25	アサヒサングリーン 在宅介護センター港 指定居宅介護支援事業所	皆様から、ほぼ平均点の評価をいただきましたが、問14について不満や苦情をお申し出いただいたことのない利用者様が多いことがわかりました。利用者様が気後れすることなく、話しやすい、相談しやすいケアマネージャーとなれるよう、今後も努力を続けてまいります。
26	アサヒサングリーン 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	契約時の説明内容が非常に多いので、その時1回のみでの説明では大切な事も伝わらないと思えます。訪問時に重要な事項はくり返し説明してゆきたいと考えています。また利用していただく介護サービス事業者の情報提供やその他社会資源の紹介等が足りないで今後はさらに地域の情報を収集して利用者の皆様に情報を提供してゆきたいと考えています。
27	あざみ居宅介護支援 事業所	お客様方々から、とても高い評価をいただき本当に感謝しております。これからもより一層「一瞬を大切に」プロフェッショナルとして取り組みさせていただきたいと実感しております。また、「企業は人なり」本当に「人」と、そして「心」ふれあいは何よりの対人サービス業でありますので、社訓でもある「一瞬を大切に」を徹底し、介護・対人サービス業のプロとして社一丸となり研鑽してまいります。
28	あすなる介護支援センター	初回契約時に一連の説明を限られた時間内で終了するようにしていました。しかし説明する立場である私達も、これで理解していただけるかと不安には思っていました。定期的に説明する時間を作り理解していただけるよう、又現様式の見直しを検討していきます。対象にならないサービスについての説明等事業所自己評価の低い項目については、地域とのネットワークを強め自己研鑽をはかりご利用者様ご家族様の希望される生活に近づくように努力します。
29	熱田区介護保険事業所	評価内容の「お客様との意識の差」を判定する各設問の結果より、プラス・マイナス両面での差異が生じている現状に気付く事ができました。また、全体的に自己評価よりもお客様からの評価が低いという結果を受け、自分たちでは良いと思っていた対応を見直す必要があるという課題を再認識する事ができました。常にお客様の立場に立ち、互いの信頼関係・共通認識に基づいたお客様主体の適切なサービスが提供できるよう心掛け、より一層の努力、日々の研鑽に努めてまいります。
30	天池ケアサポート	介護保険スタートと同時に事業を始め、足掛け7年目を迎えました。慣れによるミスや見落とし、意見の押しつけなどで利用者の皆様にご迷惑をお掛けすることのないよう、今回の評価事業は初心に戻るよい機会となりました。毎回、自己評価で自信のない問7、8、19、20は今回も自己評価、ユーザー評価ともに他の設問より点数が低く、まさにマンネリ状態に陥っています。今後、この4点に焦点を当て、特に問19、20のご本人介護者の生活の変化には留意し、仕事を遂行しようと思えます。
31	アミカ名古屋南介護センター	契約・重要事項をはじめとする評価項目にもある内容を御利用者の方々から同意・ご納得頂けるように説明事項をより詳細に且つ、不明点の有無の確認を取りながら説明を行う心掛けをして参ります。また、御利用者様がサービスを利用されるうえで大切にしている項目、特に優先順位の高く選ばれた内容を念頭におき、実行に移せるよう努めて参ります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
32	アミカ瑞穂介護センター	介護保険以外のサービスにおいては、その時々状況に合わせ、的確にニーズを把握し、ご利用者・ご家族が希望される生活に少しでも近づくような情報提供ができる様、努めてまいります。
33	有松介護センター	ご利用者への説明が不十分であったり、提供したサービスがご利用者の満足に至っていない点など反省すべき事が多いです。再度ご利用者の要望にしっかり耳を傾け、ご利用者の希望にしっかり応えられるよう努力していきます。
34	有松診療所指定居宅介護支援事業所	契約時の様々なご案内や説明、ケアプランに関わる様々な書類の説明等について、利用者様ご家族様に十分な認識や理解を得ていただく事が不十分である事を反省し、今後わかりやすい説明と十分な情報提供に努めて参ります。又、制度そのものの改変や制約もあり、広い視点で地域の社会資源を活用しながら、よりよい生活作りへの支援に、これからも尽力していきたいと考えております。
35	あんず居宅介護支援事業所	今回で2回目の参加となりますが、前回同様大変貴重なご意見を頂きました。介護支援専門員として注意して心がけている事と、ご利用者様が求めている事にも若干相違点があり、今後の対応に参考とさせていただきます。今春に介護保険の制度改定があり、不安を感じてみえる方々に対しても、ご利用者様の視点に立った対応を心がけていきたいと思っております。今後とも疑問や不安がある方々が、気軽に安心してお話し頂ける事業所を目指して努力していきたいと思っております。
36	伊藤病院居宅介護支援事業所	ご利用者様、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、日々変化するニーズや状態の把握に努め、その時に一番必要なサービスを提供し、御利用者様が希望される生活に近づける様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、定期的に書面で説明させていただく事により内容を確認して頂くことができるように取り組み、日々御利用者様の御意見・御感想に耳を傾け、当事業所への信頼を高めていきたいと考えております。
37	稲西ケアセンター	常に利用者の立場に立ち、利用者の目線で重要だとお聞きした点を根気よく教育に取り入れ、頼りにされる事業所を目指して行きます。
38	いのこし居宅介護支援事業所	今回頂きましたユーザー様のご意見を業務に反映できるように改善目標を持って取り込んでいきたいと思っております。21項目におきまして平均点以上の評価を頂きましたがその中でも評価の一番低かった介護保険対象外サービスについての説明は今後、相談時、契約時において利用者様に十分納得頂けますよう努めます。
39	医療法人あちは居宅介護支援事業所	利用者に今までいじょうに信頼されるよう、よりいっそう努力したい。
40	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生	事業所変更、苦情の相談窓口、保険対象外サービスの説明について利用者評価結果から判断すると低い結果となった。新規契約時は当然のことだが、現在利用されている方々にも再度説明し理解して頂くように取り組んでいきたい。訪問時の対応、身だしなみ、ケアマネジメントについては、事業所評価に近い結果を頂く事ができた。今後も、さらにより良いケアマネジメントを行い、継続した日常生活が送れるよう取り組んでいきたい。
41	医療法人きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん	変化に対応できる知識の習得と介護者のより身近な存在でいられるような立場になるよう現状把握に努めます サービス導入時の説明強化を図ります
42	医療法人健進会この整形外科介護プランセンター	今回の利用者様の貴重な御意見を参考にし、利用者様へ役立つ情報をお伝えできる様、情報収集しわかりやすく説明できる様に努力致します。また、契約書や重要事項説明書の内容などもご利用者様・御家族様にも、御理解いただける様、工夫致します。
43	医療法人香徳会 いだか居宅介護支援事業所	・苦情の申したての窓口を契約時注意して説明をする。・苦情の申し出があったら、なおいっそうサービス調整や不満を聞く様心がけていく（提供事業者に対しての）

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
44	医療法人三恵会服部病院	ご利用者様のご要望として、土日・祝日にも連絡を取れる体制を望まれていることを強く感じます。365日の完全対応は難しい状況にありますが、電話連絡だけでも受け取れる体制等検討を行っていきます。急速な対応におきまして、各サービス事業者の情報把握に努め、多種多様なサービスを提供できるような体制を整えるよう努力を行っていきます。
45	医療法人清水会清水会ケアプランニングセンターまこと	契約していただいてから長い年月が経っている方との関係が、慣れ合いになってきているため、契約時にさせて頂いた説明を覚えて下さっているという勝手な思い込みがあったように思います。今後は毎月の訪問の度に、ご利用者様とご家族び方の意向をふまえて本当に自立に向けた支援になっているかを自問自答しながら、業務を励行していきたいと思っております。制度改定もあり、不安に思われる事も増えてくると思われますので、少しでも安心して生活をして頂けるようにわかりやすい説明を心がけていきたいと思っております。
46	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。
47	ウイングスタッフ居宅介護支援事業所	ただいま休止中であるが、再開のメドが立った場合、今まで以上に良いサービスの提供に努力してまいります。
48	鵜飼病院居宅介護支援事業所	全体的に好評価を頂きましたが、まだ介護保険外サービスの情報提供等の取り組みが、利用者様に対し行えていないように思われます更なる啓発活動等に努力して参ります。
49	エム・オーヒューマンサービス居宅介護支援事業所	今後もわかりやすく丁寧な説明、利用者様やご家族の立場にたったサービス提供を心がけていきたいと思っております。信頼関係も大切にしながら安心して在宅生活を送って頂けるように支援していきたいと思っております。
50	オアシスセンター	今後も在宅生活の維持継続支援はもちろんのこと、病院からの退院支援についても力を入れていきたいと思っております。広くわかりやすい情報提供を心がけ、安心をサポートしていきます。
51	オオツカ居宅介護支援事業所	介護保険外のサービス情報、苦情受付窓口情報等を改めてお伝えさせて頂き、また、いつでもすぐに連絡がつく様に改善し、ご利用者様、介護者様に喜んでいただける事業所、ケアマネを目指して努力精進して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
52	大手薬局居宅介護支援事業所	利用者の立場に立った丁寧な説明を心がけたいと思っております。
53	オーネスト熱田の杜指定居宅介護支援事業所	利用者の方に渡しているサービス利用票の説明について、説明しているつもりでいましたが、今後はもっとわかりやすく説明するよう努めたいと考えています。介護保険の対象にならないサービスについては、勉強不足で詳しく知らないため、知っている範囲での説明しかしておりませんでした。今後は、介護保険の対象にならないサービスについても情報収集をし、利用者の方に説明できるよう努めたいと考えています。
54	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	今回、介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供が不十分であることがわかり、今後は満足していただけるような情報提供ができるよう努力していきたいと思っております。また、どんなことでも気軽に相談していただけるよう信頼関係を築いていきます。
55	大野薬局指定居宅介護支援事業所	当事業所は利用者様に万全のサービスを提供出来るよう努力して来ましたが、只設問7、8、については当事業所を選んで下さった方に他事業所の説明に自信がなく、又介護保険以外のサービスは利益誘導の感あって控えて来ましたが、又設問19、20、ではご本人やご家族に確認することが親切の押し売りをちらつかせるみたいで控えて来ましたが、こちらの評価と利用者様の評価が一致しましたので、今後は他事業所様のお知恵も借して改善して行きたいと考えています。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
56	オレンジ居宅介護支援事業所	評価結果を踏まえ、改善すべき点はわかりやすく説明するという点が少々点数が低いようなので、利用者に理解して頂けるように今後努力をしていかななくてはならないと思いました。又、介護保険外のサービス等についても、わかりやすい言葉で最初にお伝えをし、理解をしていただく努力をするようにしていきたいと思います。
57	介護支援センター中村ひまわり	事業所評価、ユーザー評価との相違のある項目について、見直しを行い改善していきます。よい評価が得られている項目についても、より一層、利用者（家族）へのわかりやすい説明を心がけていきます。
58	介護支援センターなごみ	利用者の方から評価を頂いて、介護保険についての説明が不十分であったことに気付くことができました。今後は分かり易い説明に努め、書面の工夫もはかっていきたいと思います。またケアプランの作成におきましては、じっくりと話し合い、説明もゆっくりと確認を頂きながらしていきたいと思います。
59	介護支援センターほなみ	ご利用様の重要度2位の「いつでもすぐに連絡がつくこと」は事業者と最も意識の差異が見られました。今後はこの要件について取り組んでまいります。
60	介護支援ノッポの会	評価についてはユーザーの全体平均と自社評価との差が殆んどありませんでしたが両者の評価は共に高くしていかなければと考えています。重要度の意識の差についてはユーザーの意識を重く受けとめ参考かつ尊重して対応し、利用者に満足して戴けるよう努力して行きたいと存じます。
61	介護支援ノッポの会 押切	点数の低い項目については次のように改善を心がけます。問1・契約書・重要事項説明書の説明は、利用者の前で文章をできるだけ詳しく読んで理解してもらう。もし少しでも理解できない箇所がある場合は、じっくり読む時間を作ってもらい2～3日後にもう一度訪問して契約書等をいただく。
62	介護支援ノッポの会 みずほ	新規契約時の書類の説明や、利用時の書類の説明について、時間をかけてゆっくり、わかりやすい説明をするように努めたいと思います。
63	介護ステーションベル	今回の結果を真摯に受けとめます。評価が低かった項目については、機会をみて再度説明していき、自社自己評価、ユーザー評価の向上を目指します。今後ご利用者様、ご家族様が希望される生活に近づける様、相談援助に努めます。又、信頼・安心して相談していただける様、専門知識を深める様努めます。
64	介護センター アイム	説明等、言葉が足りなく、御理解されて頂けてない事があったのかと反省させられました。御利用者様・御家族様に、御理解・納得して頂けるようなサービス提供を心掛けて行きます。今回の評価を真摯に受けとめております。
65	介護センターインコム	契約書・重要事項説明書について記入時に本人、家族に説明をしているが、アンケートの質問時に忘れてしまう方が多い。毎月の訪問時にも口答で説明したり必要に応じてくりかえしているが忘れてしまうことが多いと思った。
66	快適ライフセンター	介護保険制度の改正など、制度が増々複雑化されていくに伴い正確な情報の提供・丁寧でわかりやすい説明が重要となってくる中で、問7問8の情報の提供・説明が十分にはできていないという評価に対し認識の甘さを痛感しました。新たな情報の収集に力を入れ利用者様に丁寧でわかりやすい説明をした上で選択していただき、安心して介護サービスを利用していただける様、気持ちを引き締めて今後とも日々の業務に取り組みなければならないと思いました。
67	かがやき	今回の結果の中で、特に別居家族の方への説明が不十分であったという事が明らかとなり、今後は、別居家族の方へも必要な情報をご本人・ご家族の同意のもとでご説明ができるようにして参りたいと存じます。また、何かと専門用語が多くなりやすい事もありますので皆様にわかりやすい言葉でご説明できるように努力して参りたいと思っております。
68	かなめ病院指定居宅介護支援事業所	契約時の説明のところで、利用者さんの評価と大きなギャップがあるので、新ためて丁寧な、時間をかけた説明を心がけたいと思います。また、毎月のケアプラン・サービス計画書の説明においても同様の傾向があるので、その点についても留意したいと思います。一方、利用者さんが日常困っているところへの援助については、我々が考えるよりも評価いただいております。評価されているところを事業所内で確認しあい、全体としてそうした対応が出来るようにしていきたいと思います。

< 居宅介護支援 >

**評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）**

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

	事業所名	コメント
69	株式会社コムスン新城ケアセンター	お客様の状況にあったサービスが提供できるよう、努力し続けて参りたいと思います。
70	株式会社コムスン千種ケアセンター	今回の結果で、私たちがしているつもりとっていたことに御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。今後その違いを埋めるべく、努力して参ります。
71	株式会社コムスン築地ケアセンター	ご利用者様に満足いただける様、問題点の改善につとめていきたいと思ひます。
72	株式会社コムスン天白ケアセンター	お客様からいただいたアンケート結果をふまえ自分自身に対し反省し少しでもお客様の立場に立ち物事を考えられるよう日々努力していきたくと思ひます。
73	株式会社コムスン中村公園ケアセンター	お客様に契約書・重要事項説明書を説明する際には、特にケアマネージャーの変更がお客様の希望でできる点と苦情相談窓口の説明をわかりやすく説明します。
74	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、重要事項説明書の内容が十分にお客様に説明出来ていないことがわかりました。これからは、丁寧に解りやすい言葉で話して伝えられるように改善するとともに、様々な介護サービス、保険外サービスの情報を提供できるように努めてゆきたいと思ひます。
75	株式会社コムスン名東ケアセンター	ケアマネージャーの業務として、やるべきこととして自信を持って行っていることでも、充分相手に伝わらないこともあると分かった。特に、契約書の内容については、今後しっかりとご理解頂けるような説明をしていくように心がけていきたい。サービスを利用してよかったと実感して頂けるような、質の高いサービス提供ができるように努めていきたい。
76	株式会社コムスン芳野ケアセンター	説明を行う時は、ご本人様や御家族様に対し、理解が得れる様解りやすく説明を行うこと。また、かみ砕きすぎてもいけない為留意していく。介護保険に関する説明が不十分である様みうけられる為その都度きちんと説明が行える様気を付けていく。御家族、利用者様の話を相方聞き入れ調整がとれる様努力していける様気をつけていく。
77	株式会社壮療・立衿薬局	介護保険の対象にならないサービスについても、説明ができるように努め、利用者そして家族が満足される生活に近づけていく手伝いをさせて頂きます。
78	株式会社福祉の里名古屋中営業所	利用者様、介護者様の為に自分なりに走り回り、考えながらまた走りまわっていましたが、良い評価をいただく事が出来ありがたいと思ひと共にまた、頑張ろうと感じています。これからも利用者様一人一人を大切に一緒に考えていきたいと思ひます。介護保険の改正などもありますので、その説明を出来るだけわかりやすくさせて頂きたく為にも、自分でもっと勉強していきたくと思ひます。
79	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	ユーザーの評価と自己評価が少し離れている部分があります。サービス面では特に問題なく、好評価をいただいておりますが、書面の説明など、事務の分野で少し事業所とユーザーとの格差がある様子です。これから介護保険等の大きな改定などもありますので、その時々に応じて分りやすい説明などを心がけていきたくと思ひます。
80	株式会社名東介護センター介護相談室	主な意見の中で、ケアマネージャーに関するものより併設事業所の訪問介護に関したものが多かった。ユーザー評価の時期に社内での移動があり担当が変わり利用者が困惑したこともあったと思われるが、ケアマネージャーが相談援助員として利用者に認識されていなかったのではないかと推測される。今後はケアマネージャーの相談援助技術の向上を目標とした研修を実施したい。また、平均が低い項目は謙虚に受け止め、新規契約時の説明をより丁寧に言い、既に契約している利用者に対しても再度説明をしていきたい。
81	かなな居宅介護支援事業所	全体的に高い評価を頂いていますが、説明、情報提供に関して満足されていない方も多く通り一遍ではなくご本人、介護者に合わせて折りにふれ繰り返し説明する事が必要と思ひました。半数近くの利用者がサービスに満足して下さっている。との結果ではあるが、不満に思っている利用者について、それぞれの担当する方々と個別に振り返り、反省し今後の業務に生かしていきたくと思ひます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
82	北区介護保険事業所	今回の結果の中で、自己評価とユーザー評価共に低かった点として介護保険外サービスの説明や役立つ情報の提供という項目があります。この点については、当事業所としても認識が不十分であった点であり、今後は組織全体として取り組むよう徹底していきたいと思えます。また、お客様がサービスで最も重要と認識している点として、言葉づかいや見だしなみ、接遇の面があります。今後、お客様により安心してサービスをご利用いただくことができるよう常に接遇への意識を高め、皆様から信頼される事業所を目指します。
83	居宅介護支援事業所 オリーブ名古屋	苦情受付窓口や居宅介護支援事業所の変更ができることについては契約時に説明しておりますが、結果を見ると十分にご理解いただけていなかったようです。再度ご説明させていただき、ご理解いただけるよう努めます。また、サービス事業所を選ぶ際の情報提供が不足しているとのこと指摘がありましたので、収集した情報を整理し分かりやすくご提供できるように取り組んでいきます。
84	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説明が行えるように努力していきたいと思えます。まず、ケアマネージャー間で、地域のどこにどのようなサービスがあるかを、今以上に情報交換していきたいと思えます。その次に、ご利用者様の状況は、変わられますので、その時に適した介護保険の対象にならないサービスを情報提供していきたいと思えます。
85	居宅介護支援事業所 たんぼぼ	介護保険の内容や契約書、サービスの内容などをその都度わかりい説明を心がけてきました。今回の評価結果では、介護保険の対象とならないサービスの説明についての評価が低かった為、今後改正する介護保険制度や地域独自のサービス・ボランティア等の介護保険以外のサービスの情報にも十分理解し、利用者への情報提供を行いたいと思えます。
86	居宅介護支援事業所 めでいちゃん	どの項目も評価数値が中間的で全体として個性のない事業所となっている。自己とユーザー評価で差が出ていたのは契約時に関する項目が多く、いつのまにか説明に慣れが出ており自分の中ではいつもの事でも利用者様にとっては初めての事であるという認識がうすらいでいた。今後は分かりやすい説明を心がけ納得をされた同意が得られるよう努力していきます。
87	居宅介護支援事業所 ゆうがお・栄	苦情の受付、相談窓口、介護保険対象外のサービス等利用者様への説明、情報提供が十分に伝えられてなく、繰り返しの説明をさせて頂くよう改善していきます。
88	居宅介護支援清月荘	利用者へのサービス提供に際し、利用者本人及び家族等の希望、ニーズを主体とし、環境等も考慮し努力しているのが、利用者の本当に必要としているサービスを十分に提供できているかとの疑念があった。今回のユーザー評価の結果を受け、利用者が何を求めているかを明確に把握できたと思う。これまで以上に利用者及び家族と接する機会を増し、サービスに関する事など詳細に説明し納得と安心を得ていただくよう努め、苦情等についても申し出を待つよりこちらから積極的に汲み上げるよう努めていく。
89	居宅介護支援西城	昨年度打ち出した改善策が、本年度の評価結果に反映され、利用者様との意識の格差が縮まったことについては、大変うれしく思います。今後とも日々の関わりを大切に、利用者様と毎日を積み重ねていく所存です。
90	居宅介護支援 ハートサービス近藤	概ね「満足している」というご評価にとっても感謝しております。設問8の「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。」について”満足度がやや低い”のは真摯に受け止めさせて頂き、早速相談員に連絡・周知徹底いたしました。また、自由記載欄の「電話で不在の場合が多い」につきましては現在、事務職員の増員と電話システムの再検討を考えておりますのでいま暫くのご猶予をいただければ幸いです。お客様にご満足いただけますよう日々努力し粛々と改善を積み重ねてまいりたいと存じております。
91	居宅支援事業所草まくら	今後は、ご利用者にわかりやすく、タイムリーで、お一人お一人のニーズにあった情報の提供に努めてまいります。当事業所では、看護師、社会福祉士、介護福祉士、歯科衛生士など、多職種のケアマネージャーを配置しておりますので、専門性を高め、ご利用者様が、住みなれた家で、安心して生活できるよう、スタッフ一同、努力してまいります。また、事業所として、平成18年2月に、ISO9000認証取得いたしました。継続的改善をし、サービスの質の向上を目指してまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
92	きらめいと鶴舞	評価の結果をエネルギーとして、さらに前向きな支援の姿勢をもっていきます。利用者さんのニーズに答えるためにも研修を重ね、サービス担当者会議開催等、多く開いていきます。
93	きらめいと中村公園	居宅介護支援事業所の変更可能なことや苦情相談窓口があることの説明、個人情報の守秘義務についての評価が低かった。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ていきたく思います。
94	きららファミリーサポートサービス	全体的には良い評価をいただくことができましたが、個人情報の取り扱いや、保険外でのサービスの事、苦情に関する事、担当ケアマネや事業所の選択権などについては契約時などに意識的に説明を行っていましたが、ユーザーの評価が低めに出てしまいました。サービスの導入時だけでなく、その後もおりにふれ説明の機会をつくるようにしていきたいと思ひます。自由解答欄での具体的な指摘も、大いに役立てさせて頂き、よりよいサービスをめざしてゆきたいと思ひます。有難うございました。
95	ケア・コーディネイトきょうりつ	居宅介護支援サービスの契約の際に、苦情受付窓口についてのご案内は行っておりますが、不十分であるとの結果でした。あらためて全ご利用者様を対象にご案内をしていきます。介護保険対象外のサービスにつきましては、ご利用者様に対し積極的に説明または提示させていただくよう努力してまいります。ご利用者様よりいただいたこれらの貴重な声をもとに信頼関係を深めていけるよう誠実な対応を心掛けて参りますので、今後ともよろしくお願ひ致します。
96	ケア・コーディネイトなかがわ	契約時に、契約書の内容や重要事項説明書等をわかりやすく説明していたつもりでしたが、その割に利用者様の評価が低かった事は残念に思ひます。様々な状況が考えられる利用者様に対しての説明が自己満足の一方向的な説明になっていたのではないかと反省してあります。今後の対応につきましては、利用者様の状態等を考慮し、十分に理解して頂けるよう努めて参ります。また、利用者様や家族の方々に信頼され、満足して頂けるケアマネジャーを目指してまいります。
97	ケアセンター昭和八事	初回の契約内容や重要事項の説明等において事業者側は十分に説明した”つもり”になっていたと同時に利用者様に理解して頂いたという”思い込み”があったよう感じます。また”サービスを提供する上で重要なこと”に関しても利用者様と事業者側には僅かながら意識の相違があると感じました。今後もこれまでと同様、自己満足のサービス提供にならず利用者様に期待される事業所として努力してゆきたいと思ひます。
98	ケアセンターぼぼ	おおむね平均以上の評価をいただいたが、事業者と利用者の意識の差の項で、いつでもすぐ連絡がつく、と礼儀と身だしなみについての要望が高い事に気づかされた。長く利用されている方々等、こちらが慣れに気づかず、礼節を欠く事がなかったが、初心に返って反省したい。連絡については、時間内については対応できる体制をとっているが、時間外についても、今後の検討課題とすべきだと考える。
99	ケアネット大久手	・契約やサービス内容の説明に関してわかりやすく説明することを今まで以上に心がけます。・新しい事業所のサービス内容の把握と情報を利用者様に提供できるよう努力します。・介護保険外のサービスを希望される利用者様には個別に対応をしていきます。
100	けあプラン うばこやま	利用者様から、いつでも連絡がつき、急なサービス変更にもすぐ対応してくれ、質問をすると丁寧にわかりやすく説明してくれ、安心感・信頼感が持てる。と評価を頂きました。しかしながら、大部分がご家族様の評価であり、サービスを選ぶのに役立つ情報が少なかったこと、わかりやすいプランの説明ではなかったこと、不満や苦情等をじっくり聞いて早期に調整解決してほしかった等、利用者様ご本人中心でなかった事が反省すべき点としてあげられます。今後も、健康で明るい生活を送って頂けるよう改善努力いたします。
101	ケアプランセンター内田橋なみき	契約時の説明の理解が利用者、ご家族に開きがありますので、ご家族への説明を必ずしてゆくようにします。苦情受付窓口及び、個人情報の取扱い、介護保険の対象にならないサービスについての説明を理解しやすいような説明をして、今後も利用者の意向を尊重しつつ、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に迅速かつ適切な対応をさせていただきます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
102	ケアプランセンター 共愛	信頼感の稀薄を感じました。時間が許す限り何度も訪問して、ご利用者のご家族のお話をじっくりお聞きして調整を計り、より良いケアプランの作成に努力したい。
103	ケアプランセンター すけっとファミリー	困った時にまず「ケアマネに」と頼りにされる居宅介護支援を目指します。
104	ケアプランセンター とまり樹	全体的にユーザー評価が自社評価より高く評価していただきました。ユーザー全体の評価と結果を比べますと、契約・サービス等の説明に関して不十分とでております。今後も相談・援助を行っていくうえで、くり返しお伝えし、わかりやすい対応を心がけていきたいと考えます。また、在宅生活を満足してお過ごしいただけるよう、すばやく適切に対応していきたいと思ひます。
105	ケアプランセンター 平針なみき	利用者様からの評価より、当事業所も含め、全体的平均点数が低い「苦情を受け付ける窓口があることについて」の説明が充分でないと結果が出ました。昨年と同じ結果となりました。今後の方策として、契約時には勿論十分説明は致しますが、長期利用の方々に関して、一定期間ごとに再度説明させていただくことに努めて参りたいと考えております。
106	ケアプランセンター 丸の内	ご利用者・ご家族に対して、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も、もっと情報の提供を積極的に行い、毎日安心して生活を送ってもらえる様な、サービスを心がけます。最後にコミュニケーションを大切に、信頼される居宅介護支援事業所をめざします。
107	ケアプランセンター みどり	初回契約時に、ご本人やご家族の意向に基づき、介護保険サービスの他介護保険対象外のサービスの内容などについて説明してはりましたが、今回の結果をふまえ、不十分だと感じとりました。今後は毎月の訪問の折に、苦情相談窓口や介護保険対象外のサービス等、随時説明をおこない、幅広いサービスの提供に心がけていきたいと思ひています。
108	ケアプラン鳴子	今回の評価はすべて平均以上の結果をいただきました。しかし、問1～5に関してはひとつひとつをよりていねいに説明し、理解していただくよう努力します。又、利用者様より『体調の良くない契約時に色々説明されても迷惑以外の何者でもない』とのご意見をいただきとても反省しております。今後は今まで以上に利用者様の個々の状態に応じた対応に努め、安心と信頼のもとに利用していただける事業所になれるよう私達4名のケアマネジャー（社会福祉士・保健師・看護師）がなお一層の努力をしたいと思います。
109	ケアプランハウスひ がしやま	サービス事業者選定の情報、介護保険対象外のサービスの説明に対し特に利用者本人より低い評価をうけました。説明し、わかってもらえたつもりになっていたのかなと思ひます。事業所で一度、自分達が情報提供する時、説明したつもりになっていないかどうか再点検し、わかりやすい説明、理解されるような説明を心がけたいと考えています。
110	ケアポート名古屋	ケアマネの変更、苦情処理、個人情報保護等の重要事項説明書に係る課題について、評価の差が出ました。個人情報保護については、契約時における「覚書」の締結、プライバシーマークの取得等、事業所としても重要な課題として取り組んできています。また、重要事項説明書は18年1月より、文字を大きくし、より読みやすい様式に変更させていただきました。今回の評価では、まだまだ説明の仕方に不十分な点があると思われまますので、ご利用者様宅の訪問時等を活用し、再度、ご理解をいただけるよう努めることとします。
111	ケアマネージメント センター「トント」	定期的にモニタリングをおこない、介護保険サービス、また介護保険外のサービスについて有効利用し少しでも快適な生活をしていただけるようこころがけていきます。
112	ケアマネジメントセ ンターホープス	まだまだ勉強不足、知識不足と実感しております。幅広い知識を得て、利用者様やご家族により判りやすい説明を心掛けるよう努力したいと思ひます。皆様に助けられ成長でき感謝の気持ちでおります。
113	ケアマネージメント 薬局アルファ	これからも「わかりやすい説明」を心掛け「よくわかる介護」を実践して行きたいと思ひます



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
114	香南パラダイス居宅介護支援事業所	制度改正を控え、不安が募る利用者の皆様に、よりわかりやすい情報が提供できるようにしていきたいと思います。今後もサービスの質の向上にむけて、日々努めていきます。
115	極楽苑居宅介護支援事業所	ご利用者や介護者への対応について、高い評価を受けたことは、日頃心がけている部分であったため、これからも初心を忘れずに継続していきます。インフォーマルサービスの情報提供が不足している旨のご指摘は昨年も受けましたが、介護者ご家族以外に地域で使える資源が脆弱なこともあり、なかなかお伝えできない状況にはあります。小さな情報をキャッチし、皆様に提供できるよう心がけていきます。これからは、私達が関わることにより、ご利用者だけではなく、介護者の方の生活も改善していくよう心がけていきます。
116	こころやり居宅介護支援事業所	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の項目については、自己評価とご利用者の評価の相違におどろいています。ご利用者の優先順位の高い項目は、1いつでもすぐに連絡がつくこと。2ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てることでした。貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。このことから、いつでも連絡がつくような体制、また一層の信頼関係を大切にご利用者が、安心して住み慣れた御自宅で生活していただけるように努めてまいります。
117	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東	利用者に対する態度、身なり、言葉使いに一層の注意を払い、信頼感を持って頂ける様努力させて頂く所存であります。又よりきめ細かい対応が出来る様に社員教育の充実を図り、各ケアマネジャーのスキルアップを目指して行けます様改善を考えていきたいと思ひます。
118	サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所	サービス提供事業者や、介護保険外サービスに関する情報提供が十分にでき、サービス利用時の参考にしていただけるよう、知識を広げていきたいと思ひます。契約書の内容を、契約時に説明したまま何年も経ってしまった利用者様については、再確認の意味も含め、折をみてお話していけたら、と考えています。
119	サフランのいえ居宅介護支援事業所	契約時に行っている説明に対する評価が低く、説明したつもりになっていないか改めて考え直し、利用者様やご家族に満足いただけるようわかりやすく丁寧な対応を心がけていきたいと思ひます。
120	さわやからいふ中川居宅介護支援事業所	介護保険及び、介護保険以外のサービスの情報収集と整理を行い、利用者様への情報提供を充実する。担当ケアマネジャーへの取り次ぎ方法を統一し、折り返しの連絡をスピーディーにする。
121	指定居宅介護支援事業所ちよだ	利用者様、ご家族様への説明は、重要事項説明書等書面での説明を行っているが、この結果をふまえ今後さらに利用者様に理解して頂けるよう努力していきたいと思ひます。
122	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（特に守秘義務について）をご利用者やそのご家族の印象に残るような方法に改善します。
123	指定居宅介護支援事業所みなと医療生活協同組合ケアプランセンター協立	今回、評価結果をいただき以下の2点のサービス改善に取り組んでいきたいと思ひます。「説明したつもり」ではなく、利用者様がきちんと理解できたか確認をとりながら説明をすること サービスへの不満、変更希望があった場合は、利用者様からじっくりと話しを聴き迅速な解決策に努めること 今後も利用者様の立場を尊重した事業運営に心がけたいと思ひます。
124	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不足という結果となりましたが、昨年も同様の結果、機関紙を作り、ご利用者様へ情報提供を行って参りました。しかし、説明不足であったため、今後はご利用者に有効な情報の提供をご理解が得られるように行っていきたいと思ひます。
125	指定居宅介護支援はあとステーション緑事業所	平成18年4月より介護保険制度が変更する為、わかりやすく説明出来る様資料など作成したいと思ひます。又、何でも相談に乗れる様、介護保険外の知識を深めたいと思ひます。
126	清水会ケアプランニングセンターひかり	全体的には利用者様に良い評価を受け、今後更により良い対応をしていきたいと思ひます。また制度改正を迎え、求められている情報を適切なタイミングでわかりやすく提供できるよう努めて参ります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
127	志水ケアプラン・オフィス	今回の評価結果にて、介護保険の対象にならないサービスについての説明・苦情受付窓口の説明が、低い評価となりました。このことから今後は、介護支援専門員が、保険外の多くのサービス情報を収集し利用者様に対して、適切なタイミングで情報提供し、又苦情相談窓口に対しても、今以上にわかりやすく説明し、納得が得られる様工夫を重ねていきたいと思っています。
128	社会福祉法人A J U 自立の家ほかっと軒	この度のご利用者様の評価により、サービスについての情報提供や介護保険の仕組みなどの説明が、まだまだ足りていないことを痛感しております。今後もよりいっそう、契約時や訪問の際に、上記のことに留意して対応してまいります。また、よりコミュニケーションを密にし、ご利用者様のご要望があった際に、連絡の取りやすい関係を築いていく所存です。私どもの事業理念であります「困っている人をほかっとけない」を念頭に、事業をまい進してまいります。
129	社会福祉法人聖霊会 聖霊居宅介護支援事業所	急に短期入所利用を希望された時等に、対応ができず、御迷惑をおかけする事がありました。情報を応範囲に把握し、急な変更があっても対応出来るように、努めたいと思います。ご家族様の介護負担が軽減できるよう、又、利用者様が希望される生活に少しでも近づけるような支援ができるように、日々研鑽に励みたいと思います。
130	じゃがいも平田介護支援センター	平成17年度のユーザー評価の結果を拝見させて頂き、以下の項目の説明に十分な理解が得られておりませんでした。苦情を受け付ける窓口 介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報 介護者の生活に変化がありましたか。この3点が特に評価が悪く職員一同この事実を十分に認識し、折にふれ、十分にご説明できるよう努力して行きたいと思っています。又、同居の家族よりご利用者本人様の方が評価が全体に低く、ご利用者様自身へのご説明も徹底していきたいと思っています。
131	社団法人愛知県看護協会立居宅介護支援事業所「たかつじ」	初回訪問時に契約書や重要事項説明書についてはわかりやすく説明するよう努めているところです。しかし、内容においてはわかりにくい部分もあり繰り返し説明し、より介護保険制度を上手く活用していただけるよう支援していきたいと思っております。ご利用者様からは「いつでもすぐに連絡がつくこと」が重要であるという意見を多く頂きました。24時間体制は人員体制上、現在は困難ですが、営業時間内はいつでもご相談に応じれるよう体制を整えていきたいと考えております。
132	ジョインライフそよ風指定居宅支援 金山	昨年4月に事業所を開設し、評価時点で半年程の経過であること。実働件数が20数件であることから、アンケートを送付できなかったユーザーも考慮すると非常に少ないうちの評価であったこと。以上を踏まえて、初期段階で改善点が見つかったことは大変良かったと考えています。概ね、御家族様には説明もご理解頂いているようですが、これからは、ご本人様にもより一層分かりやすく特に問3・4・8等について丁寧に説明を心がけていくようにしたいと思います。
133	ジョインライフそよ風指定居宅支援 中村	日々の業務の中で気をつけてはいても忘れてしまいそうになっていることや、雑になりがちなることを毎年のユーザー評価事業に参加するたびに直し、今一度各ケアマネージャーで話し合いを持ちながら改善に取り組んでおります。常に利用者様のお気持ちに配慮させて頂きながら安心しておまかせ頂けるよう努めてまいります。
134	ジョインライフそよ風指定居宅支援 西	社内及び外部研修への積極的な参加・介護保険対象外のサービスについての情報収集等でスキルの向上に努めるとともに、ご利用者様・ご家族様のニーズに対して専門的な知識を生かしたサービスの提供ができるよう努めてまいります。
135	松寿苑	今回の評価において、毎月のケアプランの内容についての説明が不十分であるようなので、今後はより一層わかりやすい説明を心がけていくと共に、訪問した折々にご質問や、ご相談にきめ細かく対応させて頂くよう努めていきます。
136	昭和区介護保険事業所	契約時には、重要事項説明書に沿って説明させていただいておりますが、「居宅介護支援事業所の変更」や「苦情受付窓口」、「個人情報の取り扱い」など、より一層ていねいでわかりやすい説明に努めてまいります。また、サービス事業所とも連携を密にし、常にお客様の状況の把握に心がけ、適切で迅速な対応に努めてまいります。
137	しらゆりケアプラン事業所	今回の御利用者様からの評価を頂き、御本人様・御家族の方に多くのサービス事業者から選択して頂けるよう情報を提供致します。また、介護保険以外のサービスについても御説明して参ります。御本人様・御家族の方が望まれる生活に近づき、満足して頂ける様支援させて頂く事を心掛けて参ります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
138	新栄居宅介護支援事業所	介護支援専門員が関わることによって、ご本人やご家族の生活によりよい変化が得られたと実感していただけるよう、専門性を高め介護保険外のサービスについても知識を深めて資質の向上に努めます。訪問を励行し、サービス担当事業所とのさらなる連携を図っていきます。契約時に、苦情相談窓口についての説明をよりわかりやすく行っていきます。安心感を持ってサービスを受けていただくことができるよう、いつでも連絡が取れる体制を今後も維持していきます。
139	杉の木居宅介護支援センター	御本人様には良い評価をして頂き大変恐縮しておりますが、御家族様の評価の低かった居宅の変更、苦情窓口、個人情報については再度説明し御理解をして頂けるように努めます。御利用者様がどんな点にお困りか耳を傾け相談をしながら各サービスを調整し生活の活発化につながるよう努めます。
140	鈴木居宅介護支援事業所	今回の結果をうけ、今まで以上にご利用者の必要時に、すぐに連絡がとれて、ご利用者様の不満や苦情をしっかりと受けとめて、迅速に対応させていただくように改善致します。また、訪問や電話連絡の機会を増やすように努め、ご利用者様の状態の変化とサービス提供状況を把握し、対処療法的なサービスにとどまらない常に今後のことを考えたサービスを心がけて、ご利用者様の生活の質の向上のため工夫を重ねてまいります。
141	スマイル ケア サービス	・アセスメント、モニタリングの充実、向上する。・利用者との相談する時間を増やし、サービス担当者会議により反映させる。・サービス事業者との定期的な情報交換やサービス計画の見直しを頻繁に行える様にする。多くの利用者により喜んでいただける様にする。
142	「生協あじまの家」指定居宅介護支援事業所	引き続き丁寧な支援業務に励み、情報提供や相談活動などの力量向上を、図りたいと思います。
143	生協もりやま診療所指定居宅介護支援事業所	初めてユーザー評価に参加しました。皆様から過分な評価を頂き感謝すると共にさらに利用者皆様に安心して老後を送っていただけるように努力していかなければと思っています。又この評価は支援事業所と実際にサービスを提供しているサービス事業者との共同作業に対する評価と思い、互いの連携を強め、さらに質の高いサービスを提供できるように働きかけていきます。サービス事業者について幅広く情報を集め、皆様に提供出来るようにしていきます。
144	誠和荘居宅介護支援事業所	2年ぶりの参加となりましたが、前回に比べ今回厳しい評価をいただきました。特に苦情相談窓口、介護保険対象外サービス、毎月の利用票照会等の説明が十分でない部分もありました。全体を通じて、今回の結果を真摯に受け止め、もう一度、どこに問題があるか一項目ずつ分析し、ユーザーの皆様にご満足いただけるようなマネジメントを心がけて参ります。
145	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所	ケアマネージャーが関わることで介護者の生活に変化があったか?の項目では、やや低い評価となりました。ご利用者様のニーズや心身状況に合わせたきめ細かなケアプラン作成を心がけるとともに、ご家族など介護者の方の要望や不満をお聴きし、ご利用者様・ご家族の方が希望されている生活に近づくことができるように努力していきたくと思います。
146	善常会居宅介護支援事業所	説明・情報提供責任の項目について利用者評価が低いのでご利用者にわかりやすい説明ができるよう事業所内で研修をおこなう。特に設問7、8について、情報提供がスムーズにできるよう統一した一覧表など作成する。設問の半数近くで不満と答えている方が1、2名あり、今回の評価でどのご利用者か特定はできないが、今後モニタリングや訪問の際、把握できる方法を検討する。言葉使い、身だしなみなど接遇についても優先課題として継続して取り組む。
147	善心指定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、誠に有難うございます。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。介護保険制度やご利用方法、その他のサービス等につきましても、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。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
148	全労済在宅介護サービスセンター愛知	1.利用者や家族に介護サービスの情報提供を十分に行い納得いただけるサービス計画の作成や苦情受付、介護保険の対象とならないサービス等丁寧な説明に努め信頼と安心の満足度の向上に努めます。2.常に利用者のニーズを把握し、アセスメント・モニタリング・担当者会議の開催に努め、利用者とともに家族等介護者の生活変化を把握するように努めます。3.事業者として「人員・運営に関する基準」（コンプライアンス）を遵守しケアマネジャーへの研修等サービスの向上に取組みます。
149	総合福祉（株）ツクイ名古屋	今回のユーザー評価を受け、改めて説明の重要性について再認識を致しました。特に苦情対応に対するより分かりやすい説明の方法を検討してまいります。又、介護保険外のサービスに対する方法提供につきましても、多方面より情報収集を行い、お客様に必要な情報をお伝え出来るように努めます。よりお客様にご理解を得る為には、やはり初回利用までの説明を充実し、月1回以上の訪問の際にも、お客様との情報共有・ニーズの再確認をしっかりと行えるよう研鑽してまいります。
150	総合福祉ツクイ名古屋南	今回、初めてユーザー評価でご利用者の方々からのご意見を頂きました。うれしいお言葉を頂き今後のはげみになりました。安心して相談して頂ける様、又喜んで頂ける様、努力していきたいと思えます。
151	大同居宅介護支援事業所	評価の低い設問1・2・3に対して、定期訪問時どの内容が分からなかったか、疑問に思ったところはなかったかをお聞き、その質問に関して、分りやすく内容を説明し、利用者様、ご家族に理解して頂くよう努めます。苦情があった場合は、サービス事業所と連絡、連携を図り改善策をサービス事業所と共に取り組み、よりよいサービスを提供し、安心して在宅生活を送ることができるよう致します。担当者会議を定期的に行い、利用者様、ご家族が満足いただけるサービスを提供します。
152	太陽の森居宅介護支援事業所	今回評価にて、介護保険外サービスについて説明不足と介護保険事業所を選ぶ際の情報提供が少なく分かりづらいとの指摘を頂きました。各種サービス及び介護保険事業所を選択し易い様に、行政より出されている資料等利用し、書式を工夫し利用者が理解し易いよう対応していく。また事業所としての基本姿勢として、今までの方針にプラスし、いつでも連絡がつく体制、言葉づかい身だしなみ、急なサービス変更にも今まで以上に対処出来る様に、利用者の立場に立ったサービス提供が出来るよう改善して行きたい。
153	たから診療所指定居宅介護支援事業所	ユーザー評価の内、平均よりも低い項目については、主として、説明のし方や、わかりやすいことば選びに関わる内容なので、スタッフの面接力やコミュニケーション技術の向上について、研修していきます。
154	チェリッシュ居宅介護支援事業所	契約書や重要事項説明書の内容や個人情報の取り扱い、苦情受け付け窓口等について、再度説明する機会をもうけ、ご理解いただけるようにしていきます。利用者様やご家族からの不満や苦情をじっくりと聴き、気持ちよくサービス利用ができるよう問題の解決に向けて、努力してまいります。
155	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わ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、別表のご説明をはじめ、お客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お客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。
156	てとてと	去年よりも満足度があがっているのので、うれしく思います。一番満足度の低かった問3ですが、窓口の説明はするのですが、契約書に電話番号が入っていませんでしたので、それを追加します。これから介護保険も変わりますが、お客様のニーズに合うよう努力したいと思えます。
157	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。サービスの利用にあたり、契約事項など複雑なものもありますが、お客様やご家族にご理解いただける様よりわかりやすい説明をこころがけてまいります。また、個人情報保護法において情報の漏洩がないよう今一度再確認すると共に、職員一同、皆様により安心してご利用いただける事業所をめざして努力してまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
158	天白ケアマネジメント	当支援事業所は、他の介護サービスを持っていないため、利用者様が希望に沿った事業所を自由に選択できるよう他事業所の内容を把握し、連携をとるよう努力していきたくと思います。介護保険外のサービスなどの助言も更に行えるよう各方面からの研修会などの参加につとめ、資質の向上をはかっていくようにし、利用者様から信頼のおける支援事業所として評価されるよう改善していきます。
159	東芝テクノ居宅介護支援事業所ウイズユー名古屋北	ケアマネジャーが利用者様宅へ訪問し、重要事項の説明、居宅介護支援事業所やケアマネジャーの変更、及び苦情受付窓口の案内などについて、従来にも増してゆっくりと時間を掛け、ご理解頂きますよう説明してまいります。また、インフォーマルなサービスについてもご利用様に満足頂きますよう幅広い情報の収集に努め、情報を提供していきます。4月の介護保険制度改正については、ご利用様が不安なく円滑に新たな制度に移行できますよう、ご理解をいただきながら進めてまいります。
160	東洋ケアプランニング	苦情処理対応、又利用者様との信頼度が平均より下回っていたとの評価を受けました。不満に対する解消の遅れがない様、即対応し安心して満足できるサービスの継続と納得と理解が得られる説明を徹底し介護保険及びその他の社会資源等の知識向上にも視点を置きケアマネー同研鑽を重ねていく次第です。地域の方々に信頼される事業所を目指し努力して参ります。
161	富田病院居宅介護支援事業所	契約時に居宅支援事業所の変更可能な事や苦情受け相談窓口、個人情報の取扱い等の説明も行って理解されたものと思っておりましたが、今回説明不足との評価を重く受け止め、わかりやすく説明し理解を得られるように努めます。介護保険内外のサービスにおいては幅広い知識の習得に努め、情報提供が出来るよう資質向上に努め、利用者様のニーズに合ったサービス提供を目指してまいります。
162	中川区介護保険事業所	介護保険や契約に関わる事項などをわかりやすく説明すると共に、このたびのお客様の声を大切に生かし、常に相談援助に力を入れ、お客様に有効な社会資源やサービスを活用したケアプランの作成に努めてまいります。
163	中川診療所指定居宅介護支援事業所	「利用者の人権を守り、家族と一緒に介護を考える。」のが、当事業所の運営方針です。この方針を順守しつつ、今回の調査をふまえ、今後は、介護認定の申請手続き、区役所等相談窓口、介護サービスの内容等、介護保険制度、介護サービス全般についてわかりやすい説明を行うよう心がけていきたいと思ひます。
164	中区介護保険事業所	契約時には、苦情の申し立て窓口やサービス事業者の選定に役立つ情報提供等について、丁寧にわかりやすく説明することを心がけます。また、ご希望の生活に近づくよう引き続き意識し、ご本人はもちろんのことご家族にもご理解ご満足いただけるよう努めます。
165	なかまの家大杉	今回、ご利用者様及びご家族様より、おおむねよい評価をいただきましたが、今後も利用者様に親頼されるケアマネージャーをモットーに、いっそう努力してまいります。
166	中村区介護保険事業所	介護サービス事業者や介護保険の対象にならないサービスについての情報提供の充実を図り、お客様の希望される生活に近づけるようなケアプランづくりをめざします。また、重要事項説明書、苦情相談窓口及び個人情報保護についての説明をより分かりやすくさせていただくよう努めてまいります。
167	なごやかハウス希望ヶ丘	ご利用者様にご回答いただいたもののうち、最も評価の低かったものは、設問3「苦情窓口」の項目でした。苦情窓口の紹介につきましては、これまででもご利用者様にご紹介申し上げることに努めておりましたが、十分にご利用者様にお伝えできていなかったようです。この反省を踏まえ、ご利用者様へ十分ご理解を頂けるよう情報提供に努めます。又、今後は評価戴きました他の項目につきましても業務の参考に致しまして、更なる改善に努めてまいりたいと思ひます。
168	なごやかハウス三条	特に改善しなければならない項目として、介護サービス事業者を選ぶ時に役立つ情報の提供や、ご本人が希望する生活に近付いたと実感できるような、自立支援の視点に立った援助ができるよう心掛けてまいります。また、ご本人の不満や苦情をじっくりと聞き、迅速に問題の解決を図り、より多くの利用者の方にご満足いただけるケアマネージャーを目指し、今後も努力してまいりたいと考えております。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
169	なごやかハウス滝ノ水	今回の結果から、ご利用者様の視点に立ち、介護サービス事業者についての情報をより理解いただきやすく説明していくことの必要性を改めて強く実感致しました。日頃から地域の介護サービスの内容や特色を把握し、常に最新の情報を分かりやすく説明できるよう努めますと共に、介護保険の対象にならないサービスにつきましても最新の情報を収集して、介護保険サービスと同様、分かりやすい説明ができますよう努力致します。
170	なごやかハウス岳見	今回も貴重なご意見を賜りありがとうございました。新規ご契約の際には契約書を始め、多量の書類を一度にご説明さしあげることとなり、短時間で全部をご理解頂くことは難しいと改めて感じております。ご契約の際に限らず、様々な書類に関して、できるだけ分かり易くポイントを捉えてご説明さしあげますよう努めてまいります。また、介護保険制度の改正の時期ということもありこれまで以上にご利用者の皆様にとって必要な情報を分かり易くお伝えできるよう努め、安心してご利用頂ける事業所を目指します。
171	なごやかハウス出来町	居宅介護支援において、サービス調整や様々な情報提供を行うことも大切ですが、ご利用者やご家族の思いに十分に耳を傾けることが、まず第一に大切であると改めて感じました。ケアマネジャー自身が、気持ちにゆとりを持ち、ご利用者やご家族が、安心して、日頃の不安等を話していただけるように心掛けます。介護保険制度は、複雑で、制度改正も頻繁に行われるため、十分な説明を心掛けていますが、それが、一方的な説明にならないように注意し、高齢者の方にも理解しやすい話し方をするように努めてまいります。
172	なごやかハウス野跡	介護保険に関わる内容から、介護保険対象外サービスや施設案内、その他介護方法や病気の知識について、幅広く相談をお受けしているつもりでしたが、ご利用者様には適切に伝わっていないのではないかという印象を受けました。今後は、より一層、丁寧な説明に努めて参りたいと存じます。また、居宅介護支援の困難度や介護サービス利用に対する積極性等により、やむを得ず個人差が出てしまうところがあり、その点についても、今後の課題として考えていきたいと存じます。
173	なごやかハウス福原	介護サービスを利用され、助かっていると満足されている方が増えてきている一方で、介護に困り、専門的な助言や苦情相談、介護保険対象外のサービスについて知りたいと希望されている方もいらっしゃいます。それらの方がより満足して介護サービスをご利用いただけますよう、介護保険対象外のサービスについても情報を収集し助言が適確にできるよう、改善に努めてまいります。
174	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、全体において評価結果が向上し、ご利用者・ご家族の満足度も向上しましたが、今後も一層ご利用者一人一人に応じた居宅介護支援を目指して参ります。特に契約書や重要事項説明書、居宅サービス計画書の説明は、ご利用者本人様にもご理解いただけるように分かりやすい説明に心掛けます。また居宅介護支援の専門家として医療・保健・福祉の知識の向上に努め、適切な助言が行えますように精進して参ります。
175	なごやかハウス名西	今回のユーザー評価の結果を拝見して気付いたことは、法令改正についてその都度、丁寧に説明を行ってきたつもりでしたが、利用者様には分かりづらい点が多く、正確に理解して頂けていなかったと言う事です。今までは口頭での説明が主でしたが、重要な情報は文書で知らせて欲しいとのご要望もございましたので、今後は分かりやすい文書を作成し、それを用いながら説明を行うと共に、利用者様に疑問点などはないか確認を行っていきたく思っております。
176	なごやかハウス横田	他の評価項目の結果と比較して特に改善を要する点としましては、居宅介護支援の契約時における苦情窓口の案内や個人情報保護等の説明に関する事と、介護保険外サービス活用の説明についてでした。いずれもご利用者様の権利の保護や信頼関係を築く上で大変重要な事であり、又介護支援を進める上でもより広いサービスの提供や案内は、生活全般を支援する立場として大変重要な責務であると認識しております。今後ともより一層きめ細かい対応に心掛け、より生活に密着した支援が行えますよう努力してまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
177	名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター	定期的な自己評価、ユーザー評価は、サービス利用者の動向や直接お聞きすることのできないような要望をうかがえ、事業所としてより良い対応ができるきっかけとなります。事業所の変更・苦情の窓口・個人情報等の説明については、利用者様のご理解しやすい説明が必要と考えております。今後もより一層努力し、速やかに対応し十分納得と安心のできるサービスを心がけてまいります。
178	名古屋市北区ケアマネージメントセンター	全体的に良い評価をいただきました。しかし、苦情受付や苦情相談窓口の説明について大切な内容にはマーカーで印をつけたり、わかりやすい説明に努めます。また、個人情報の取り扱いについても、個人情報の利用目的や情報の共通の必要性についてわかりやすい説明をさせていただくように努めます。
179	名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター	利用者様には、介護保険だけでなく介護保険制度以外のサービスや事業所の情報も、できるだけ提供していく事ができるように努力していきたくと思います。説明の仕方については、利用者様の状況を理解し、わかりやすい、よりよい方法を考えていきたくと思います。
180	名古屋市総合リハビリテーションセンター	苦情を受けつける窓口については、契約を結ぶ時点で説明をするだけでなく、毎月の訪問時などを利用し継続的な説明をすることで、より理解を深めて頂くよう努力して行きます。介護保険対象外のサービスに関しては、地域との連携を深め、利用可能な他のサービスに関して、日頃から情報収集を重ねることで少しでも幅広い情報をお届けできるように心がけたいと思います。
181	名古屋市千種区ケアマネージメントセンター	御本人が希望される生活に近づけるように、ケアマネジャーとして関わっていきたくと思います。御本人、介護者のニーズをしっかりと受けとめた居宅サービス計画を作成し、サービス担当者間の連携を深め利用者様が満足していただけるよう努めます。専門知識を習得し、インフォーマルなサービスの説明も行い、安心して御利用していただけるよう取り組みます。
182	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター	自社とご利用者の評価が異なっていた項目は、介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供についてでした。各ケアマネジャーが、サービス事業者をしっかりと把握して、ご利用者に情報提供させていただきます。また介護保険制度の改正等、丁寧にわかりやすい説明を心がけ、ご利用者様と介護者の方が、地域の中で、希望される生活を送ることができるよう、事業者として努力していきたくと思います。
183	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター	苦情窓口についてわかりやすく説明していきたくと思います。また退院時や、病状の変化に合わせタイムリーな対応が出来るようもしていきたくと思います。毎月のモニタリング時には、日常生活の中での困り事や要望に傾聴し、適切なサービス導入をすることで、利用者様の生活の質が向上し自立への意欲を高めて頂けるよう支援させて頂きます。
184	名古屋市中区ケアマネージメントセンター	今回の結果から担当ケアマネジャーが訪問等不在時等でも、状況に応じた速やかな対応ができるよう、事業所として責任をもって担当者につなげていきたくと思います。ご本人・ご家族に安心感をもっていただけるような対応を実施していきたくと思います。
185	名古屋市中村区ケアマネージメントセンター	前回の評価をふまえ、契約時等の説明をわかりやすくするよう努めてきましたがまだ充分とは言えず、計画書・利用票についても利用者様の立場からわかるように説明していく努力をしていきたくと思います。又、広い視点を持ち、保険外のサービスや役立つ情報も提供し、ご本人、ご家族にとってよりよい生活ができるように支援していきたくと思います。急なサービスの変更に丁寧に対応している点では評価をいただきましたが利用者様からのご意見を大切にして、今後も一つ一つ丁寧に対応してまいります。
186	名古屋市中村区第二ケアマネージメントセンター	急なサービス変更への対応、申請の代行、不満や苦情をきちんと聞くこと等、ユーザー様から良い評価をいただき、今後も安心感・信頼感がもてる対応・言葉遣い等に気をつけていきたくと思います。介護保険の改正を含め、利用者様がより利用しやすいよう努めていきたくと思います。
187	名古屋市西区ケアマネージメントセンター	契約時の重要事項の説明、苦情受付窓口、個人情報の同意、介護保険サービスの選択など、ご利用者様やご家族様にご理解いただけるようわかりやすい説明に努めます。今後、状況に応じたサービスが提供できるようにいたします。また、介護保険制度改正に伴い、ご利用者様やご家族様が安心して生活できるよう適切な情報を提供するよう努めてまいります。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
188	名古屋市東区ケアマネージメントセンター	介護保険サービスやその他の福祉サービス等についても、わかりやすい説明に心がけ理解が得られるようにしてゆきます。またケアマネジメントの知識や技術の研鑽を積み、利用者様から信頼されるケアマネジャーとして努力をおこなってゆきます。
189	名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター	苦情の窓口、重要事項の説明、事業所の変更ができることについてわかりやすく説明する必要性を感じました。4月以降の見直しに伴い内容変更等があるかと思いますが、利用者様の希望・目標をきちんと聴き、自立支援を考えたケアマネジメントを基本と考え、介護保険サービス・保険外サービスの情報提供が行えるように、スタッフ一同努めていきたいと考えております。よろしく願いいたします。
190	名古屋市緑区ケアマネージメントセンター	利用者様が自己選択や自己決定できるよう、介護保険事業者や介護保険外サービスのわかりやすい情報提供、説明を行うことができるよう、情報収集に努めていきます。ケアマネジャーの対応については、評価いただいた様に今後ともいねいな対応に心がけ、利用者様・介護者様との信頼関係を築き、ニーズに添った自立支援に努めていきます。
191	名古屋市港区ケアマネージメントセンター	介護保険対象外のサービスについての説明や、介護保険サービスを選ぶ際にも役立つ情報の提供をして、ケアマネジャーが関わることで、ご家族など介護者の方の生活が少しでも安心できるように努めたいと思います。利用者、利用者家族としっかり話し合い、満足のいくサービスが提供できるように心がけていきたいと思います。
192	名古屋市南区ケアマネージメントセンター	ケアマネジメントの契約時に重要事項や、苦情相談窓口等の説明をわかりやすく丁寧に行っていききたいと思います。また、ご本人が希望される生活や自立に向けた生活の支援ができるように努めていきます。
193	名古屋市名東区ケアマネージメントセンター	契約時に苦情の受付窓口の案内や、契約書、重要事項の説明、事業所やケアマネジャーが変更できること等についてわかりやすい説明ができるよう努めます。さらに職員全員で研鑽を積み、利用者様と共に自立した生活を目指して支援させていただけるように努力していきます。
194	名古屋市守山区ケアマネージメントセンター	ご利用者様へ「苦情の相談窓口」や「介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供」や「介護保険の対象にならないサービスについて」等、よりわかりやすい説明や情報提供ができるように努めたいと思います。自立支援のためにご利用者様が満足できるサービスを受けることができるよう、質の高いケアマネジメントをめざして一層努力してまいります。
195	菜の花指定居宅支援事業所	介護保険制度や利用にともなう諸手続きについて、ご利用者様の視点でわかりやすく説明するように心がけます。また介護保険外のサービスについても、日々の生活に役立てていただけるアドバイスができるよう情報収集に努めます。
196	南山の郷居宅介護支援事業所	日々の介護サービスを提供するだけでなく介護や生活への相談・助言などきめ細かな対応に心がけます。そして、サービスに対するご要望やご意見に耳を傾け、小さな事から一つ一つ対応して改善していくように、サービス向上委員会など、組織的な取り組みの体制を整備し、より一層のサービスの向上に努めていきます。
197	西区介護保険事業所	お客様の評価のうち「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も努めようと考えています。また今後はお客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います。
198	にじのさと熱田居宅介護支援事業所	制度を理解して頂き、ご本人の自立につながる様、支援して行きたいと思っております。
199	にじのさと昭和居宅介護支援事業所	利用者様や御家族とよく話し合い、利用者様の自立を支援するとともに、介護する側の負担も軽減できるよう、相談援助に努めていきたいと思っております。



< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
200	のなみ居宅介護支援事業所	医療法人が併設しており、医療依存度の高い方からの依頼もあります。同じグループなので、ケアマネも依頼した方が良いと思わせていることに十分に配慮がされていないと感じました。他の居宅介護支援事業所に変更できる事を自然な形でお伝え出来るように心がけます。また、こちらが書類やサービスについて説明を行っているつもりでも、受け取った利用者が十分に理解されていないことが多いという結果を受けて、利用者個々の要望に丁寧に耳を傾け、適切な説明方法を見出したいと考えています。
201	野並デイサービスセンター	説明したつもりでいることが、理解されていないことを再認識しました。特に別居の家族への説明が不足していることがはっきりしました。解り易い説明をする機会を多くするように心がけて行きます。
202	ハートマネージメント桜	介護保険外サービスの説明不足の評価を受け、ケアマネジャーは豊富な情報提供が不可欠である事を認識し、保険外サービスの情報を集め明確に提供する事でご利用者様の選択の幅が広がる様努めてまいりたいと思います。自社ユーザー様から、感謝や安心・信頼感が持てるという貴重なご意見を糧とし、今後の業務に生かしご利用者様のご希望に応えてまいります。
203	東区介護保険事業所	お客様からの評価につきまして、職員一同重く受け止めます。契約内容、サービス内容等の説明において、ご理解を得られているかどうかをよく見極めながらご説明させていただき、お客様にとって理解し難い業界用語を無神経に使うことを戒めます。また、サービス計画の実施段階においても、お客様、ご家族様、サービス提供事業者との緊密なコミュニケーションを図り、良好な信頼関係作りに努め、真にお客様を支えられる存在になることを目指します。
204	陽だまりの家ケアプランセンター	ご利用者のご家族のニーズの把握や意向に基づいたケアプラン作成を心がけておりますが、ユーザーからの意見・ご感想をしっかりと受けとめ一層の誠実な対応に努めて参ります。又、サービスの調整やご利用にあたっては事業所を選択されるのに役立つ情報提供や個人情報の保護・不満や苦情の解決にむけた調整など分かりやすい説明を心がけ安心してご利用を頂けるよう支援して参ります。
205	ひびの介護サービス	ご利用者、ご家族と共によく相談し、課題（生活ニーズ）を把握し、適切なサービス、質の高い利用者の在宅生活を支援します。
206	ヒロミ薬局介護支援事業所	すべてにおいて説明が足りないので、ていねいに説明することをめざします。
207	楓林花の里居宅介護支援事業所	苦情に対し対応していたつもりでしたが、評価を受け、事業所が気づいていない利用者の不満があることがわかりました。又苦情窓口の説明等利用者評価の低いものは契約や重要事項説明書の内容が多い事もわかりました。契約等は利用者も緊張されている初回訪問で行う事が多い為、今後は説明をゆっくり行い後日確認をしていきたいと思ひます。苦情に関しては、利用者が思っけていてもなかなか声に出せないものであることを再認識し、いつも心にとめ、モニタリングに望みたいと思ひます。
208	ふくざわ介護サービス	利用者およびご家族に十分説明したと考えていたが、結果から説明が不足していたと思料します。介護保険以外の情報も集め在宅で自立した生活ができるよう利用者の立場になって支援につとめます。
209	ブラザーケアプランあつた	必要時にくわしく説明している保険対象外のサービスについては、常々にも話をしておくように努めます。微力だとは思ひますが、少しでもご本人や介護者の方々の生活により良い変化がありますように努めます。
210	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	平均点数2.5以下3項目に特に留意して、御利用者の意向を十分に聞き自立に役立ち、住みなれた自宅で安全・安心の生活が送れる様努力してプラン作成を行いたと思ひます。又礼儀正しく、秘密保持は当然として自己向上のため勉強してゆきたいと思っけてます。
211	ふれあい名古屋介護支援事業所	毎月訪問してお渡しするサービス利用票・別表の配布の際には、よりわかりやすい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ますよう一生懸命取り組みますのでどうぞよろしくお願ひ致します。

< 居宅介護支援 >

**評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）**

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

	事業所名	コメント
212	ベネッセ介護センター名古屋	事業所評価とユーザー評価で苦情窓口・個人情報の取り扱いの説明のとらえ方に少し開きがありました。今後は、誰にでも理解していただけるよう、よりていねいな説明を心がけたいと思います。今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者の方からより一層信頼をしていただけるよう、努力していききたいと思います。
213	星ヶ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所	具体策として、まず皆様からの評価の低かった介護保険以外のサービスについての説明に関してですが、常に情報収集に励み、多岐に渡るサービスの情報を提供できるよう精進致します。契約時の説明のわかり難さのご指摘に関しましては、重要事項説明書、契約書の見直しを行い、丁寧な説明を心がけます。ご評価ありがとうございました。皆様のご意見を真摯に受け止め、事業所としても、人としても常に成長を心がけ、ケアマネジメント業務を遂行させていただきます。
214	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	今後も、利用者ご本人やご家族の生活の向上をめざして支援していきます。介護保険外の社会資源や介護サービスの十分なお説明、ご紹介ができるように学習と情報収集に努力します。ケアマネジャーのレベルアップのために、研修に積極的に参加していきます。
215	ホスピー居宅介護支援事業所	定期的に利用者さんのお宅を訪問し、地域の社会資源や介護保険以外のサービスについての情報も提供できるように努めます。また、介護保険制度の改定内容についてもわかりやすい説明に心がけたいと思います。
216	堀田デイサービスセンター	昨年の反省を踏まえ、「利用者第一」をモットーにこの一年取り組んでまいりました。今後の課題として、サービス計画作成時に、自立支援を基本として、介護保険で行うサービス、その他の付加サービスを区分けし、ご利用者様の要望も勘案する様努めます。4月上り介護保険が改正されますが、より一層御利用者様と懇切なコミュニケーションを心がけ、より信頼のおける事業所となる様努力して参ります。
217	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先回と同様の項目に格差がみられる傾向にあり、今後はその結果を厳粛に受け止め、今以上にユーザーの皆様方のご意見に耳を傾けながら、格差の改善及び是正に努めて参ります。よりよいサービス提供を行うことにより、ユーザーの皆様方が日々求められている生活に一步でも近づくことができるように、なお一層の努力を行って参ります。
218	ますこ居宅介護支援事業所	「ケアマネジャー、居宅介護士縁事業所の変更」「苦情受付窓口」「介護保険外のサービス」等契約時充分に説明しているつもりでしたが、結果から不十分である事を認識しました。結果を率直に受け止め、今後ご利用者様の立場になり、よりきめ細やかな対応、わかりやすい説明を心がけ、ご理解・納得を得られます様努めてまいります。
219	丸八居宅介護支援センター	今回の評価を参考に、ケアマネジャーに対する信頼や期待に答えるべく、さらなるサービスの質向上と、自立支援にむけてきめ細かいケアプランを作成していきたいと思っております。今後も利用者様の思いや、気持ちを大切にできるだけ訪問回数を増やし、ゆとりをもってご相談が受けられるよう努力していききたいと思います。
220	みず里 居宅介護支援事業所	今回のご利用様のお声の中で、「居宅介護支援事業所を変更できる」「苦情を受け付ける窓口の説明」「介護保険対象外のサービスについての説明」にご不満を抱かれておられる声を挙げていただいている事を真摯に受け止め、再度全ご利用者様に直接ご説明をさせていただきたいと考えております。また新規ご利用者様に対しても、契約時にしっかりお伝えし同意をいただけるよう徹底したいと思っております。ありがとうございました。
221	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価について、介護サービス事業者の情報や介護保険外サービスの情報などの提供が、十分ではないという評価をいただき、これを真摯に受け止めるとともに、今後はお客様が住み慣れた地域で、安心して長く暮らせる役立つ情報を、分かりやすく提供できるよう努めます。今回お客様からいただいた感謝のお言葉に甘んじることなく、これからも信頼を高めていききたいと思います。
222	みずほ調剤センター薬局	ユーザー評価の結果をふまえ、より一層、利用者様に満足いただけるサービスを行うよう努力する。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
223	緑区介護保険事業所	お客様から、介護保険の対象とならないサービスに関する情報提供や、苦情窓口の説明、ならびに個人情報にかかる説明について、お客様の満足度が低いということがわかりました。今後もお客様にとって必要な情報提供及びご説明をす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。
224	港区介護保険事業所	全般により評価をいただいたものの、特に「苦情受付窓口の設置」や「介護保険の対象とならないサービス」等に関するお客様への説明が、十分にできていなかったとの厳しい評価をいただきました。今後は、説明などを行う際には、お客様が分かりやすい表現に換えるといった工夫をするなどしてお客様の立場に立ったサービスを心がけるようにし、これまで以上に安心してご利用いただける事業所を目指してまいります。
225	南区介護保険事業所	居宅介護支援サービスを利用する際や苦情受付窓口に関する説明など、契約時や契約内容の変更時におけるお客様への説明については、今後も一層、わかりやすく丁寧な説明を心がけていきます。特に介護保険対象外のサービスについての説明はお客様との認識の差が大きく、お客様が安心して在宅生活を送ることができますよう、職員一同、更に努力していきたいと思います。
226	南生協病院指定居宅介護支援事業所	今回の評価では、利用者様のご回答とご家族様のご回答の「差」があることが目立ちました。毎月の訪問時には利用者様とお話させていただくことが多く、利用者様のご希望には適切にお応えができていたのではと思われませんが、ご家族様のご希望にはお応えしきれないような結果となってしまいました。この結果を踏まえ、今後は利用者様のみではなく、ご家族様への支援を今まで以上に取り組んでまいりたいと思います。
227	めいきん生協在宅福祉センター	評価が2、4以下の改善策を進めます。問2、問3、問8、問20契約時の十分な説明責任が果たされていない結果でもあると言えます。ケアマネ全員で契約についての学習を行います。介護者の介護の負担軽減についての視点をさらに深めていきます。契約時の内容については時間が経つと忘れることもあるため、訪問時に再確認して見る必要もあると思います。4月からの介護保険の改正を迎えるに当たり、十分な説明責任を果たしていかなければと考えている所です。
228	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	ユーザーの要望として「いつでもすぐに連絡がつくこと」を最も望んでいることに対して、事業所の体制及び意識が、必ずしもそうっていない点について、改善の努力をしていきます。具体的には、ユーザーからの連絡を受けるシステムを作り、そのことをユーザーにお知らせしていきます。個人情報保護との関連もあり、管理を徹底しながらすすめます。
229	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	こちらがご利用者様に説明したつもりでも、うまく伝わっていない事があるという事を実感しました。一度にたくさんの事を説明するのではなく小分けにして話し、重要な事は繰り返し説明したいと思います。また、電話が繋がらずに連絡が取れないという事は、他からもお叱りの言葉を頂きました。このような事のない様に、早急に対応させて頂きたいと思います。今後制度改正がありますが、ご利用者様の不安を少しでも軽減し、サービスの変更等もスムーズに行える様により一層努力していききたいと思います。
230	名東区介護保険事業所	介護保険利用にあたっての、基本的事項の説明が十分でないとの評価をいただきました。説明事項の再確認・再検討を行うとともに、お客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。職場内外の研修を企画・参加し、他事業所との連携も深め、最新で有用な情報の収集に努め、お客様に提供いたします。お客様やご家族様が望まれる生活に一步でも近づくことができるよう、介護保険サービスとともに地域のインフォーマルサービスも活用したプランの提案を行ないます。
231	名東総合ケアセンター	利用者様がより厳しく質の高いものを求めておられる事に対し、ケアマネとしてプロ意識を持ち、事例検討等を通じて切磋琢磨し高い調整連携能力を身につけ適切なケアマネジメントができていくが、常に検証し生かしていきたいと思えます。そしてより利用者様自身の満足度を得られる様に、利用者本位の自立支援のマネジメントをしていきたいと思えます。又利用者様の生の声を大切にしその代弁者として在宅部門会議で伝え、利用者様の求める法人全体の運営体力、質の向上に向けて、厳しい姿勢で取り組んでいきます。

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
232	名南診療所指定居宅介護支援事業所	ケアマネジャーとしての質の向上に努力し、研修会や交流会への参加を積極的に行うとともに、利用者宅への訪問回数を増やし状態の把握を常に心がけて、安心してご利用いただけるようサービスの向上に努めます。
233	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	居宅介護支援事業所としての利用者様との契約説明時に、できるだけわかりやすくかつ適確に、苦情申し立て窓口の説明、介護保険対象外サービスの説明、居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）や介護サービス事業所の選択と変更にかかる説明を徹底していきたく思います。利用者様からはなかなか話しづらい利用サービスについての苦情や不満を敏感に感じとり、解決に向けて関係機関との協議調整を図ることができるよう、力量を高めたいと思います。
234	名北ケアプラン・センター	サービス利用を開始するにあたっての説明が不十分であるという評価を頂いたと認識しております。限られた時間の中ではありますが順序だてて、簡潔にわかりやすい言葉で、御納得頂くまできちんと説明が行えるように留意してまいります。契約書や介護保険のパンフレットを見ながら、耳だけでなく目からも確認して頂き、理解を深めて頂きます。これまでも行ってはありましたが、更に徹底してまいります。
235	メディカルホットライン指定居宅介護支援事業所	利用者及びご家族に対して、思っていたよりも評価が低かったので、もっと判り易く理解して頂ける様にすると共に身近なケアマネージャーで居られる様に独力していきます。
236	本山居宅介護支援事業所	サービスを早急に利用したいという利用者さんとの出会いが多く初期の関わりにおいて、ゆっくりと時間をかけての説明ができなかったように思います。これからは、介護保険を通して出会えた利用者さんと、気持ちの交流を図りながら、共に学び、共に育ち、共に生きていきたいと考えております。
237	桃山診療所指定居宅介護支援事業所	重要事項の説明について、わかりやすくできるよう努力していきたく思います。苦情相談窓口の紹介やサービス事業所の選択、個人情報の保護については、契約時だけでなく機会あるごとに説明し情報提供できるよう心がけます。今回の評価をうけ、スタッフ一同、資質向上に努め、ご利用者様の希望される生活ができる介護支援めざし努力していきたくと考えています。
238	守山区介護保険事業所	この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。これからも、お客様やご家族様から信頼される事業所をめざして、お客様の希望される生活への支援を行ってまいります。また、介護保険の制度改正に適正に対応し、お客様へ分かりやすく情報をお伝えするとともに、新しくできるサービスについても積極的に活用してまいります。
239	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	利用事業所の選択をご自身が自由に行えること、公共の相談窓口のことや個人情報の取り扱いについては、今以上に利用者様に解り易い説明をするよう心がけたいと思います。利用者様に役立つような情報の提供をできる限り行い、併設事業所とも連携し利用者様とケアマネージャーの間の連絡がスムーズにできるよう気をつけていきたいと思っています。
240	八事苑	説明については、利用者、家族の方と十分にコミュニケーションを図り、ご理解いただけるまで説明をさせていただきます。また、訪問時には、疑問に思われること、気になること等をお聞きし、共に解決させていただき、利用者の方との信頼関係を深めていきたくと考えます。社会資源の活用により、生活の質の向上につながるよう支援させていただき、モニタリングにより不安に思われる課題等に対応させていただきます。
241	山田居宅介護支援事業所	ショートとデイを利用している施設ですぐ利用したい希望があり調整したがいつも空きなしだった。他の施設も探す旨説明したが、配偶者のいる施設がよいという事なので希望に添えなかった。申し訳なく思います。急な時は空いている施設でないと利用は不可能な事が多い旨説明しました。営業時間も16年より5時30分に変更になっており重説にても説明したつもりですが・・・再度重説を持参し説明したいと思いません。介護者も帰宅が6時すぎが多く平日にお会いできる日を知らせてもらうようしているのですが

< 居宅介護支援 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
242	有限会社 介護保険事務所 竹尾	利用者様に、ケアマネージャーとして関わる中で、利用者様に説明させて頂いた事項が時間の経過と共に、忘れられていたり、説明不足で理解されていなかった点が解りました。私どもの「つもり」の認識を痛感しました。今回の結果を真摯に受け止め、契約時の解かり易い説明、及びサービス利用中の定期的な重要事項の説明をおこない、理解を深めてくよう改善に努めていきます。
243	有限会社空知介護保険事務所	昨年の10月より引き受けたユーザーの方もたくさん増えた為、ご利用者様にご迷惑をかけたことと思います。今後きめ細かな対応と信頼関係を構築していきたいと思えます。
244	有限会社 中部ケアマネジメントサービス	今回の評価結果より、苦情に対する説明が不十分であることが分かりました。よりお客様にわかりやすく説明をするように心掛けていきたいと思えます。
245	有限会社のぞみ介護プランセンター	介護保険の対象でないサービスの情報を収集し分りやすく説明の方法を工夫し、必要に応じて的確にご提供出来るよう努力致します。
246	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	介護保険制度の内容や使い方、ケアマネージャーの仕事について、分りやすく繰り返し説明して疑問や不安感なくサービスが利用していただけるように努力いたします。訪問時や電話でのお話にじっくり耳を傾けて、ご利用者様、ご家族様により信頼を持っていただけるような関わりを持ち続けたいと思えます。
247	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	評価結果について、苦情申し立て窓口の説明の項目は、重要事項説明書の記載を充実することで早急に対応しました。今後は契約時に重要事項説明書に基づいての説明を徹底していきます。介護保険対象にならないサービスの説明の項目は、わかりやすく説明できるように資料の充実を図っていきたくと思えます。今後も利用者様・事業者ともに重要と考える優先順位1位にあげている安心感・信頼感のもてる対応については、専門職として常に心がけて業務に励んでいきたくと思えます。
248	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	全体的な評価は高く、利用者本人、御家族の信用が得られているという結果が出ていたと思えます。今後の改善としては、介護保険外のサービス・サービスの内容・サービス事業者の選択という項目で、充分情報提供でき、満足して頂ける様に心掛けていきたいと思っております。
249	ライフ介護支援センター	契約書、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様にわかりやすく説明させていただきます。ケアプラン作成に伴うサービス事業者を選ぶのに役立つ情報や介護保険外のサービスについての情報の提供を充実させ、ご利用者様やご家族の方々の希望する生活に少しずつでも近づけるように努めてまいります。
250	楽笑苑居宅介護支援事業所	介護保険外のサービスについての説明を解り易く説明していく。ユーザーへの計画やサービス内容が説明不足を解消していく。
251	緑生苑指定居宅介護支援事業所	介護保険制度・サービス利用についてわかりやすい説明を心がけるとともに、個人情報の取り扱いや申請の代行についても説明に不安を持たれないよう、よりいっそう丁寧な説明を行っていく。ケアプランに関して、ご本人・ご家族の要望に添ったプランの作成に努め、必要に応じて介護保険外サービスを組み込むなど、専門家としての適切なアドバイスを行っていく。

## <居宅介護支援>

### 利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ ケアマネジャーの方は大変親切で私共の事をいろいろやって頂いております。ありがたいこととよろこんでおります。
- ・ 親切的なケアマネジャーに恵まれていること、居宅サービスに来て下さるヘルパーさんも感じよく安心して任せられる方を派遣してもらっていることを心から感謝して過ごさせて頂いております。
- ・ 細かいことまで気配りを頂きかわりやすく説明を頂いております。速やかに行動して頂き喜んでいきます。
- ・ ケアマネジャーさんそれぞれで差はできますが、私のケアマネジャーさんはとても親切で気持ちのやさしい良い方です。大変感謝しております。介護保険のおかげで上手に利用させて頂いております。今後ともお世話になります。
- ・ 適切に親切に指導してもらえて大変心強く思いました。ヘルパーさん2人とも一生懸命家事をこなしてくださり、とかく暗くなりがちな介護利用者の私共の雰囲気がとても明るくなりました。感謝します。
- ・ 居宅介護支援及びデイサービスを受けるようになって3年目になりますが両事業所共、職員教育も充分行われているようで皆さん本当に親身にやって頂けて病人自身が家族、医師の予想以上に回復の様子に大変喜んでおります。
- ・ この制度がなかった頃に主人の両親の介護をして来た私にとっては本当にありがたい制度だと日々感謝しております。少々受益者負担が多くなっても今の制度が未永く続けられる事を願っております。
- ・ 経験豊富で押しつけ感もなく、落ち着いた話の中でアドバイスも頂けるケアマネジャーに出会い、とてもラッキーでした。
- ・ 相談には何時も親切に対応してくれ、十分信頼が出来ます。
- ・ 介護支援申請後最初にケアマネジャーを決めるのに何を基準に選ぶべきか困った。結局自宅から一番近くのケアマネジャーを選んだ。
- ・ ケアマネジャーは男性より女性の方が話しやすく安心感があり対応が早い。
- ・ 一人暮らしの自分の生活を守る為に面倒を見て下さるので安心して24時間暮らせる。困る事があれば相談にのって改善して下さるので現在無事に暮らせて頂いているので感謝しております。
- ・ 事業所に不満やこうしてほしいと言った要望を言いたいのですが、利用している本人が言わないで欲しいと言っているので言えないでいます。待遇が悪くなると心配しているからです。

## <居宅介護支援>

- ・ とても良いケアマネジャーで信頼しています。本人や介護する側の話もよく聞いてくださりアドバイスを頂いてます。急なアクシデント（家族の入院）にも迅速に対応して頂き助かっています。彼女なしでは私たち家族の生活は考えられません。
- ・ 色々とケアマネジャーに相談し、対応して頂いているので家族で十分生活していますが、月1回の計画書と訪問が日時の調整等をする上で仕事を持っており、大変苦痛になりますので何事もない状態であれば電話連絡くらいで済ませて頂きたいと思います。
- ・ 平均寿命が伸びるにつれて老人介護（60～70才代の老人が高齢者の介護をする等）のケースがますます増加してきており、介護者は悩み疲れ果ててどうしていいのか対処する情報を知らない人（特に男性の高齢者）が多く見受けられる。このような人たちの不安・悩みをなくすケアサービス・対処方法等が公的にも私的にも結構たくさんあるものと想定されるので印刷物によるマニュアル等を作成し周知（ある程度額の有料配布も可）して頂きたい。
- ・ いつも時間がない、忙しそうであまりお話しする事が少々気を使います。できれば月1回ゆっくりとケアマネジャーとの会話が欲しいですね。
- ・ 年中無休にして欲しい。
- ・ 事業所、ケアマネジャー、ヘルパー、利用者 四者の連携をもう少しスムーズに取って頂けると安心です。
- ・ 現在は車椅子と歩行器を介護保険により借りています。ケアマネジャーの方が1ヶ月に1度確認の印鑑を取りに見えますが本人の病気が現在は安定しているのでデイサービスは利用していません。昨年は週2回デイサービスを利用していましたが本人が気に入らない様子で家にいる方がよいと言いますのでケアマネジャーの方にも特別相談することはありません。
- ・ 事業者間の情報収集や伝達に若干遅れを取っている所はないか、業界の事情に私が疎いのでよくわからないが今後気をつけていく必要あり。今後は人材育成に力を入れる必要あり。
- ・ 主人が倒れて何をどうすればいいのかわからず悩むばかりでした。ケアマネジャーが親身になって指導して下さいととても有難く感謝しております。
- ・ 事業所の人ですが、説明文を淡々と説明してくれるのですが、一方的に話を進めて聞く耳を持たない。とても腹が立った。こっちが何か聞こうものなら、すぐに自分の意見を言うし、電話でも一方的にしゃべり、じっくりと聞かないし、人の意見も聞きながら十分な対応・気分の良い対応をするように注意してもらいたい。忙しいのは同じなのですが、早く追い出すような方で・・・とてもいやな気分でした。
- ・ 家にいると寝てばかりですが、デイサービス、ショートに行くようになり、刺激になるのか前より生き生きとしたように感じます。皆さんよく声をかけて頂き親切にして下さいますので本当に感謝しております。

## <居宅介護支援>

- ・ 母が認知症になり引き取りましたが、受け入れる事、介護等わからないことばかりで私自身がパニックしました。たまたま近くに事業所がありましたので、電話してケアマネジャーさんに相談して母の一番いい方法を取って頂きアルツハイマー型ですが今は進行が少しずつついています。在宅介護がやれています。主人が急に入院することになった時も一番にケアマネジャーさんに相談してショートステイを利用しました。本当にありがたかったです。今私が母を介護できるのは居宅介護支援サービスが利用できるからだと思っています。
- ・ 事業所の選び方ですが、ガイドブックの内容が不親切に思いました。ガイドブックを渡される時は皆わけも分からずにいます。どの事業所・ケアマネジャーを選べばよいか基準とする表示がありません。白紙の状態ガイドブックだけで決めなければならないのは本当に途方にくれる思いでした。
- ・ 問22に対しては優先順位の高いもの5つに を付けてくださいですが、私としてはみんな をつけてもいいと思いました。本当に心から感じたことです。以上です。
- ・ 私共も書類をよく読んで対応しなければならないことばかりです。本音を言えば忙しくてゆっくり読むという気持ちのゆとりがあればと思います。これは言い訳になりますが、自分の時間も持てない状態です。要領が悪いのか、時間の使い方が悪いのか、反省ばかりです。余談書きました。お許してください。
- ・ 要介護者の希望を状況に応じてどんな介護保険サービス又保険以外のサービス等が利用できるのか又その他の介護施設の利用方法を説明していただくと非常に助かります。
- ・ サービス利用者本人は評価することはまったく言われるまま納得しています。同居している家族としては訴えは聞いてくれるのですが、希望する内容についての情報が少なくかみ合わなく、納得がいかないことが多いので結局自分で情報を集めないといけないということになってしまいます。ケアマネジャーを変えれば済むのか？それも口コミや情報が少なく本人に不満がないので難しく、どこも一緒かなあと諦めています。
- ・ 介護する家族の精神・心理状態までケアしていただけるので、気持ちが楽になります。そういう事が介護する側が年数を増やしても楽しく前向きにできると思います。病人も家族もケアできるというケアマネジャーさんで本当に良かったと思っています。感謝しております。
- ・ 毎月1回の訪問を楽しみにしている。
- ・ ケアマネジャーさんは毎月のサービス計画についてお会いする時、認知症の本人にも家族にもいろいろ話しかけて下さり、夏の終わりには夏バテ気味の家族のリフレッシュのためにもとショートステイをすすめて下さり、家族も一息つけた。知らぬ間に介護の疲れはたまってきているのだなと実感した。
- ・ 一人暮らしで不安と心細さでいっぱいです。時々来てくださる事がうれしいです。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 自宅で最後まで過ごしてもらいたいと言う気持ちを大切にしてもらい私たちの不安をわかりやすく説明してアドバイスしてくれます。良かったと思っています。



## <居宅介護支援>

- ・ 男性ケアマネジャーですが、大変よく対応してくれます。
- ・ ケアマネジャーさんには大変お世話になっています。どれだけ力になり心の支えになって下さるか感謝してもしきれません。仕事とはいえ大変なのに持って生まれた性格の素晴らしい方だと思います。頭の下がる思いでいっぱいです。
- ・ 以前は相談など余りかみ合わないと思っていましたが、ケアマネジャーが変わられてから親切に対応して下さい、とても助かりました。
- ・ 書類をもう少し簡易化できないか？何でも印鑑が必要で面倒、サインでもよい事(ところ)がありませんか？捺印を取っていれば書類上責任を免れると思っている感じがする。要研究、簡易化。この業界の発展を望みます。乱文、乱筆あしからず。
- ・ 居宅介護支援サービスというものの存在がわからないままお世話になり現在までに少しずつ内容がわかってきたという現状です。ケアマネジャーさんはいい人だと思いますが、肝心の話、居宅介護サービスの内容についてわかりやすい話がなく、ただ世間話程度で時間が過ぎいつも本題から外れているのでとてもわかりづらいです。
- ・ 私共は夫婦2人ですので何事も色々のご配慮いただき毎日を無事に暮せさせていただき感謝致しております。ありがとうございます。
- ・ ケアマネジャーがよく変わるので、私はそのつど慣れるまで困りました。今は4人目になりますが、とても信頼しております。何でも話し出来る方で本当によかったと思っています。
- ・ ケアマネジャーのおかげで制度を理解できた。ケアマネジャーがいないと介護保険は利用できないと思う。とても感謝している。今後もお世話になりたい。
- ・ デイサービスとデイケアの違いをはじめに説明して欲しかった。午後のレクリエーションが子供じみてると言っています。
- ・ 現在のケアマネジャーを十分満足して信じていますので、何かと都合にて変えられる時は不安に感じます。
- ・ 事業所を選ぶ優先順位は各事業所の詳しい内容が全くわからないので自宅近くの事業所に相談するしかない。他の事業所との比較が出来ない。介護の相談も申請等の代行の説明も無いので、介護者で苦労してやっている。他の所の内容がわからないので、こんなものかと思っている。相談を出来る雰囲気ではない。困り事を聞いてくれる感じがしない。
- ・ ケアマネジャーさんは何時も明るく対応して下さい、安心と信頼感を持っています。はじめて介護ヘルパーのお世話になり、突然の事にもかかわらずテキパキとした行動・対処に感動致しました。
- ・ ケアマネジャーはあまり話をしません。掃除の日取りを持ってきて頂くのみです。
- ・ 訪看さんとケアマネジャーが同じ人なので苦情を言いたい事があっても言えない。

## <居宅介護支援>

- ・ ケアマネジャーが見える日をいつも気にとめていなくてはならない。親切的ないい人だけど、やっぱり気を使う。身内や兄弟が家へ来る様な気楽な感じではないです。時間を約束通りきちんと来てくれるケアマネジャーさんです。
- ・ 本人(母)はサービスを受けることを拒否する傾向にあるのでケアマネジャーはその点を考慮した対応をして頂いていると思います。母に対してどんなサービスが最善なのかケアマネジャーと手探りの現状です。
- ・ 土曜・日曜が休みなのは不便。急に利用したいとき、連絡が出来ず利用できない。
- ・ 状況がよくなった時、サービス回数など減らして欲しいと言い出せるかな?と思っている。
- ・ 介護保険を受け始めた頃はケアマネジャーがよく変わりましたが、この頃はずっと1人の方なので安心です。長く同じ方がいいです。
- ・ 居宅介護支援は非常にわかりづらい。支援事業所のケアマネジャーさんはその施設を利用する場合は双方にとっていい関係が出来ると思っていますが、こちらにとって思わしくない場合どちらかが気分的に我慢することになるのではないのでしょうか?いずれにしても福祉の事が商売になることが問題ではないのでしょうか。それでも利潤を追わない施設は施設で上手くまわっていかなくなるでしょうし、それが利用する者に負の状態になるのではないのでしょうか。いい将来になって欲しいといつもいつも思っています。
- ・ ケアマネジャーの方は男性ですが、優しくとても親切で老人の身になって何でもいい方向に考えて相談にのってくださいます。若い方なのによくして頂いて信頼できます。
- ・ 介護保険の制度は利用者の意見も取り入れて進めて欲しい。知らないところで勝手に決められ何月何日からこうなりましたと私たち利用者は後回しになっている様な気がします。
- ・ 今まで 県に住んでいましたが、介護保険の施設が少なくサービスを受けられない状態が続いていましたが、今回転居し名古屋に住むようになり、自治体によってこんなに差があるのかとびっくりしています。前が余りにも対応が悪かった事もあり名古屋での介護サービスについては満足しています。
- ・ 話を聞く折「うん、うん」と言うのは失礼。何か目下に対して物を言っている風に聞こえる。
- ・ ケアマネジャーが訪問してくれると家の中が明るくなります。質問などわからない事は調べてすぐ返事をしてくれますし、1年以上お付き合いして安心感と信頼が持てる方なのでとてもよいです。
- ・ 現在のケアマネジャーは前職の経験から私の状態をよく理解していただき、色々と励まして下さり大変嬉しく、心強く安心して何でも話ができます。お会いして話をしている時はほっとしております。いつまでもお付き合い頂きたいと思います。この気持ちは家族も皆おなじです。ケアマネジャーさんのご多幸とご活躍を心からお祈り申し上げます。
- ・ ケアマネジャーさんは医療(病気)の事なども知識が豊富で信頼感が持て安心です。

## <居宅介護支援>

- ・ ケアマネジャーが2年の間に3回も変わり、何度も同じ説明をさせられた。引継ぎの点で、ケアマネジャーの責任がないと思う。
- ・ 私は集合住宅に住んでいますので、個人情報を漏らさないことをケアマネジャーさんにも周知徹底して欲しい。
- ・ ケアマネジャーに問題があるのではありません。ケアマネジャーは事業所に属しており、他の施設への公平性がないのは制度に欠陥がある。中立の独立機関を作るべきです。事業所の問題を取り上げるべき。
- ・ 契約時のケアマネジャーと現在のケアマネジャーが違う方なので前の方の契約時の説明は十分でなかった。現在の方は大変親切で満足しています。
- ・ ケアマネジャーは信頼感のある方は評判も良く多くの被介護者は依頼して益々多忙となる。多忙の中を効率よく巡回され、夜遅くまでは働いている。行政からの報告書類も多く不要不急の書面を少なくし必要的確な書面を報告させるよう見直しが必要と思う。
- ・ ケアマネジャーは、明るくて感じが良いので本人も気持ちよく利用している。態度や言葉使いがよく教育されているのだと思う。
- ・ 地下鉄の駅で、介護の仕事をしていると思われる方が2名で仕事先の家庭の状況を話題にしていたのを聞いた事があります。そういう事のないように個人教育をしっかりして頂きたいと思います。
- ・ 非常に多くの面でケアマネジャーさんに助けられています。支援サービスの面でも希望を最大限取り入れプランを組んでもらっていて満足しています。人柄も素晴らしいので信頼できます。
- ・ 今年の春ふとしたきっかけでケアマネジャーさんを変更しました。知人からすごい差があるとは聞いていましたが、本当に今は頼りになるし、よく対応して下さってありがたいです。4年間ケアマネジャーとはこの程度と思っていた事がこんなに違うのかとびっくりしています。
- ・ 1ヶ月に一度訪問をしてくださるが、私は隠居生活をしている為、例え月に1回の訪問も煩わしい。何かあった時には相談するので訪問の回数を減らして欲しい。
- ・ ケアマネジャーの人柄と仕事ぶりに大いに信頼をおいており、いろいろ相談に応じてもらっている。他の要介護者の家族にそのケアマネジャーの対応等を聞くにつけ良いケアマネジャーについてと感謝している。わがままな年寄りの突然の変更を十分対応いただいている。
- ・ 自宅より遠方だから選んだ。近くは何かと問題がある。
- ・ 私共が利用しています居宅介護支援事業所は訪問看護、老人保健施設と連携が取れていて私共は安心して利用させて頂き助かっています。
- ・ 毎月きちんと訪問して頂き、体調、毎日の生活など親切に指導して頂いております。

## <居宅介護支援>

- ・ 私のケアマネジャーは最高です。いつも感謝の気持ちを持っております。これからの人生のお手本となる方と思います。尊敬できる方と信じております。ありがとうございます。
- ・ デイサービスやヘルパーの変更をきちんとして下さり助かっています。ありがとうございます。
- ・ 規則正しく明るく接して好感の持てる人で感謝しています。
- ・ ケアマネジャーの方は私の話をよく聞いてくれます。体調の事なども適切なアドバイスをくれます。明るくさわやかで家の中へ笑いを運んでくれます。忙しい方ですので、早口で電話での会話の時は何度も聞き直すことがあります。事業所も信頼しております。
- ・ いつも本当によくやって頂きますが、夫の状態は日に日に悪くなって行き今の介護サービスの枠の中ではどうしてもない事が多々あります。本人の気持ち、介護者の気持ちの中でどんな状態が一番なのかを考え、ケアマネジャー様に相談にのっていただいています。
- ・ ケアマネジャーさんはもっと介護する家族の事を理解して欲しい。介護される本人の言うことを信じてしまい、家族はどこへ不満を持っていけばいいか。たまには家族との会話もして欲しいと思います。本人はどんなわがままも他人は聞いてもらえると理解しているのです。
- ・ ケアマネジャーの方も事務所の方もよく連絡が取れていて利用者の要望にすばやく対応して下さるので助かります。皆さん優しく親切なのが何よりです。感謝してます。母もケアマネジャーさんが訪問してくれますと嬉しそうに手をさしのべます。ケアマネジャーさんはとても気を使って下さいますので安心してお願いしております。この制度を利用させて頂き母も元気に過ごす事が出来うれしく思っています。
- ・ サービス利用票に認印を押させるだけであまり深く相談できない。特養・有料などの老人ホームの情報が全くなく質問しても回答がない。利用者のために施設についてはできる限り見学研修しておいた方が良くと思う。ヘルパー事業所より急な変更が多いので苦情が出ていると言われた。急病などの為の変更なので仕方ないと思っていた。最初に当日の変更でもよいと言われていたので。
- ・ 介護される本人の状況がゆっくりですが悪くなってゆく今日この頃です。それを毎月話してわかってもらえる又知ってもらえる人が家族以外にいるという事は私自身が癒される気がします。困った時に頼れる人がいるという事は心強いですし、介護する事を私たち夫婦も無理をしないで日常生活の出来事として暮していけそうな気がします。ショートステイ等々を利用して私達も元気な今を介護と平行して楽しんでいこうと思っています。
- ・ 口では言えない苦勞があります。そうした時いつも一緒に考えて下さるのがケアマネジャーです。あれから3人目のケアマネジャーですが、どの方も私共の身になってこうしたらいい、ああしたらいいと助言をしてくれます。現在私が生きていられるのもその時々ケアマネジャーさんのおかげです。こうした方々にお会いしていなかったらお恥ずかしい事ですが私は死んでしまおうと思っていました。助けられたのです。
- ・ どの分野を担当するにも十分な研修と人材育成が必要だと思います。老老介護の家庭も多くなっている中、人間性を重視したケアを希望します。

## <居宅介護支援>

- ・ 主人が異常になった時、何処へ相談したらよいかほとんど困って役所へ4回相談に行きました。ある日突然居宅介護支援事業所へ飛び込んで聞いてみたらあっという間に手助けして下さり本当に仏様に会ったような気分になりました。介護する者が元氣になれば本当に感謝しています。
- ・ 介護支援事業所とデイサービスセンターが同じところなので本人の様子もケアマネジャーさんがよく理解してくれていて私達家族の急なサービス変更にもすぐ対応してくれてとても安心し信頼してお任せできています。
- ・ 事業所及びケアマネジャーに於いては十分に満足しています。月1回以上の訪問の義務については、独居利用者、会話困難者には必要ですが他の通信手段を利用して事業所と利用者が十分に話し合いプラン作成に支障が無い状況であれば、一律訪問の必要性はないのではないかと思います。居宅サービス利用が利用者のみならず介護者にとっても、もっと利用しやすく且つ介護者のメリットをも十分に検討された内容となる事を期待します。
- ・ ケアマネジャーの方は毎月訪問して下さいまして、こちらが困っている事はないか、又どの様にしたら介護者が楽になるか等、じっくり対応して頂けますので助かっています。
- ・ 現在のケアマネジャーに満足し感謝しておりますが、3～4年の間にケアマネジャーが5～6人も変わりました。またはじめから色々説明するのが大変です。
- ・ お忙しい中おいで下さり年寄りの取り留めのない話でもよく聞いて下さり感謝しています。今後共よろしくお願い申し上げます。
- ・ ケアマネジャーがあまり変わらないで欲しいです。変わってもいい方が来て頂けますが、ただ最初に来てもらった人にいろいろ話も聞いてもらっているので話がすぐにわかってもらえるかなと思います。これからもお世話になりますので変わらずよろしく願いします。
- ・ 本制度とてもありがたく利用させて頂いております。幸いケアマネジャーさんのいい方に恵まれこれまでトラブルなどありません。ケアマネジャーさんの人材の資質の向上がこの制度の命だと思います。そういう方の働きやすいシステムという点も大変気になっております。
- ・ 質問すれば答えてくれるし対応もしてくれるが、もっとどんなサービスが受けれるのか説明が欲しい。他の知人から聞いてそんなサービスがあるのかと感ずる事があるので。
- ・ 毎月きちんと事業所のほうから連絡があり訪問して下さいます。
- ・ 介護サービスを受けて2年半程ですが本人も家族も大変助かっています。ケアマネジャーさんも感じのいい方ばかりですが、この間にケアマネジャーさんの(転職とか)ご都合で担当が3人変わりました。月に一度の来訪で家族の状態、本人の性格等を理解して頂き、やっと何でもお話できる信頼感を持った頃が変わられるのは残念な気が致します。引継ぎはスムーズにして頂き個人的には仕方の無いことだと思いますが年寄りには慣れるのに時間がかかりますので長続きして下さいとありがたいです。
- ・ ケアマネジャーの天狗が多い。

## <居宅介護支援>

- ・ 介護する自分が不安になったりした時にケアマネジャーに話を聞いてもらえるだけで気持ちが軽くなるような気がする。
- ・ ベッドの貸与のみ利用ですが毎月訪問して下さり親身に話を聞いて下さいます。とても満足しています。書類などは難しく本人には理解しにくいようです。
- ・ 優しくて信頼できるケアマネジャーさんにお世話になり感謝しております。何とか重く暗くなりがちな介護も笑顔で助けられています。この度も病院に入院しましたが、すぐに病室を訪ねられ見守って下さっております。なるべくなら変わられることのないようにと願っております。本人家族とも感謝致しております。
- ・ 担当ケアマネジャーさんはよく努力されている。真面目であり信頼に値する。少々多忙気味であると推測するが、それによって仕事への悪影響は見当たらない。現状で総じて満足しております。
- ・ 支援サービスは個人生活に深く関わるので個々の資質が問われます。どんな人材を選ぶかむずかしい所と思います。しかし人に関わることですので心して選んでいただきたい。
- ・ どの事業所にも言える事だが、事業でやっているのはわかるが、利益を求めることが先行している気がしてならない。
- ・ 介護保険以外のサービスも細かく説明して下さり手続きもして下さるので大変助かってます。訪問して下さる時はいつも元気づけて下さるので気持ちが落ち着きます。
- ・ 必ず電話し、時間も連絡して下さいまして私の話もこころよく聞いて下さいます。いいケアマネジャーさんに出会えてよかったです。
- ・ ケアマネジャーは月一回少しの時間しか接していないので状態を余り理解していない為、こちらの状況に合ったものでなく普通通りの対応のように思えます。今まで4人の人に会いましたが、とても親切だったとかよくわかっているなど思った人はいません。
- ・ 現在はサービスが始まる以前から変化なく、現状維持が続いているので毎月の訪問も必要を感じない程。ケアマネジャーの役割を実感する事がありません。今後はケアマネジャーの存在をありがたいと思う時がくることでしょうか。
- ・ ケアマネジャーはお若いのに成熟し安定した性格の持ち主で何でも時間をとって愚痴を聞いてくれ彼女の存在がとても貴重で感謝しています。
- ・ ケアマネジャーが忙しい事はわかりますが、どこまで相談にのってくれたりするのが疑問。悪いのですが、今まで信頼感や安心感を持てる人にあつた事がないのであまり期待していません。人間性の問題でしょうか？実際に体験している人でないと頭で理解されているようだけなので心に響かない。
- ・ 現在担当となったケアマネジャーは、引継ぎに来ただけで利用者のアセスメントもモニタリングもしようとはしない。結局ただの事務代行者にすぎない。現状はこんなものかという再認識です。

## <居宅介護支援>

- ・ 最初に望んだ事業者が空きが無く次の事業者もだめでその次に紹介してもらった所はケアマネジャーの対応が感じ悪く4番目の事業者、ケアマネジャーさんが大変良くして下さいって何もわからない私共に親切にゆっくりと教えて下さり良い所に出逢えたと感謝しております。
- ・ いつもケアマネジャーの方には親身になってケアプランを立てて頂いて感謝しております。要介護者も家族も共に笑っていただける介護がこれからも続けられるように願っています。
- ・ ケアマネジャーも時々人がかわるのも面白いと思います。仕事は出来ても癒しのない人はケアマネジャーあるいは人の世話は出来ないと思う。
- ・ 本人の責任にならないようにと言動が見え過ぎて話をしているうちに嫌になることもあります。不満や苦情など言いたい時があってもなかなか言えません。言いにくいわけではないのですが、行きづらくなったりとか事業者の方から断られるのが怖いからです。
- ・ ケアマネジャーは私どもの願望は聞いて下さいますが積極的にこちらの知らない情報とかサービスがある事とかの話題は説明していただけません。もっと色々な情報を教えて欲しいと思います。
- ・ ケアマネジャーが明るく人当たりがよく感じがいい。よく訪ねてくれるので安心している。電話をすれば連絡が取れるので喜んでます。
- ・ 親の介護支援サービスを受けるに当たって十分検討してきました。といっても急なことなのでまず区役所に行き手続きをした時、対応の良さにびっくりしました。ケアマネジャーさんを見つける時色々電話しましたが、確かに対応の悪い所があり、まず評判の良い訪問介護サービス所に連絡し、ケアマネジャーさんを紹介してもらいました。現在は十分満足しています。ただ単に不満を言うのではなく十分に仕組みを理解し研究することがこれからの介護者に必要となってくるのではないかと思います。
- ・ いつも積極的にご指導下さって感謝しています。特にケアマネジャーさんには格別にお世話になりご指導頂いて喜んでます。
- ・ 何でも「しょうがない」、「病気でなったんだからしょうがない」で片付けられている。「よくわからない」などと適当に片付けられている。家庭の身になって考えてくれない気がして腹立たしい。今の居宅介護支援サービスには不満に思う。
- ・ ケアマネジャーさんに頼りきっております。独居生活に安心が持てます。
- ・ 私達老人は弱者、色々不満があっても我慢することになりますね。何かの形で仕返しされては困りますから。
- ・ 休日(土・日・祝日)にケアマネジャーや事業所に連絡方法がない。事業所にFAXを送るが対応は月曜日なので不満です。介護事業なら24時間対応しなければと思います。
- ・ 申請・契約等もう少し簡素化できないものか。遠くに別居している場合、かなりの負担となり利用者本人も警戒心を強く持つようになり難しい面もあった。

## <居宅介護支援>

- ・ ケアマネジャーの来訪日について、雑談も楽しめる大切な時間でありケアマネジャーには要望を伝えたり説明を求めたり意思の疎通をはかる月1回の機会であるため、それぞれの時間は別々に持ちたい。したがってケアマネジャーの来訪はヘルパーのサービス提供時間以外にお願いします。前日にTELがあれば在宅を心掛けますから。
- ・ 現在の事業所にはお世話になっています。介護保険が始まった時から、以前のところで我慢しておりましたが事業所が変わり、ケアマネジャーさんが変わったことで本当はこういうものなのだということがわかりました。欲しい情報を得るのは口コミなのだとなつくづく感じたことでした。
- ・ ケアマネジャーさんとの出会いは介護して頂く側にとって大げさではなく、人生が良くなる悪くなるというくらい大きい存在だと思います。一人目のケアマネジャーは月に1回顔を出すどころか入院していても知らない顔、毎月のケアプランも2ヶ月に一度位来て印鑑下さいと来るだけで最低の人でしたが、今の方は人間的にも尊敬でき前向きに考えて下さり安心してお任せできます。ケアマネジャーの中でランク付けしても良いのではと思います。初心に戻り講習会等で教育しなおしてもらいたいです。
- ・ ケアマネジャーは若すぎて経験不足ではないか不安です。先輩の人は年がいていましたが、理屈が多く感じました。何年も立てば成長するのでしょうか、本人は亡くなっているのだから後人により仕事をしよう希望します。
- ・ はじめに支援をお願いする時は住所・所在地等はわかっても評判等はわかりませんのでくじ引きをするようなものです。どこへ申し込んでいいのかわかりませんでした。
- ・ 利用者(本人)が申請をしたりすることができない為介護者がやらなければいけない事が多い為いろいろ代行でやってもらえたらすごく助かる。
- ・ 本人、家族の状況を把握できるのはケアマネジャーより訪問看護に来て頂いている看護師さんの方が実際に大きいと考えています。お風呂に入れてもらったり、本人と話をゆっくりできるので、具体的に相談できます。ケアマネジャーさんは「総括的」に頼りになるという存在です。
- ・ 今年9月から3事業所目、5人目のケアマネジャーです。やっと探し求めていた人に巡り会い120%満足しています。