

訪問介護

< 訪問介護 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	103	52.6%
	サービス提供責任者	63	32.1%
	その他	30	15.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	196	100.0%

参加率】	実利用者数	21,082	27.1%
	参加利用者数	5,709	

【区】	千種	15	7.7%
	東	8	4.1%
	北	15	7.7%
	西	9	4.6%
	中村	15	7.7%
	中	12	6.1%
	昭和	16	8.2%
	瑞穂	13	6.6%
	熱田	6	3.1%
	中川	17	8.7%
	港	6	3.1%
	南	13	6.6%
	守山	9	4.6%
	緑	16	8.2%
	名東	15	7.7%
	天白	11	5.6%
	合計	196	100.0%

【ユーザー (利用者) 属性】

【性別】	男性	1,110	27.1%
	女性	2,850	69.7%
	未記入	121	3.0%
	無効	10	0.2%
	合計	4,091	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	189	4.6%
	65歳～74歳	771	18.8%
	75歳～79歳	890	21.8%
	80歳～84歳	1,022	25.0%
	85歳～94歳	1,085	26.5%
	95歳以上	86	2.1%
	未記入	40	1.0%
	無効	8	0.2%
	合計	4,091	100.0%

【区】	千種	403	9.9%
	東	163	4.0%
	北	291	7.1%
	西	202	4.9%
	中村	334	8.2%
	中	172	4.2%
	昭和	279	6.8%
	瑞穂	256	6.3%
	熱田	101	2.5%
	中川	300	7.3%
	港	200	4.9%
	南	308	7.5%
	守山	183	4.5%
	緑	329	8.0%
	名東	275	6.7%
	天白	202	4.9%
	その他	53	1.3%
	未記入	38	0.9%
無効	2	0.0%	
合計	4,091	100.0%	

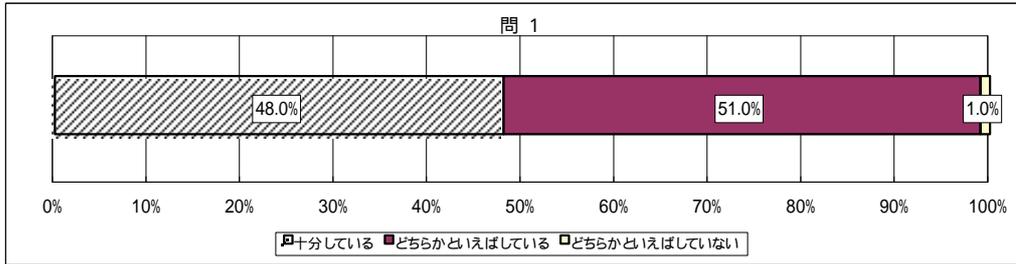
【要介護度】	要支援	707	17.3%
	要介護1	1,713	41.9%
	要介護2	592	14.5%
	要介護3	390	9.5%
	要介護4	257	6.3%
	要介護5	278	6.8%
	未記入	138	3.4%
	無効	16	0.4%
	合計	4,091	100.0%

【記入者】	本人	2,384	58.3%
	同居家族	1,053	25.7%
	別居家族	337	8.2%
	その他	196	4.8%
	未記入	99	2.4%
	無効	22	0.5%
合計	4,091	100.0%	

< 訪問介護 >

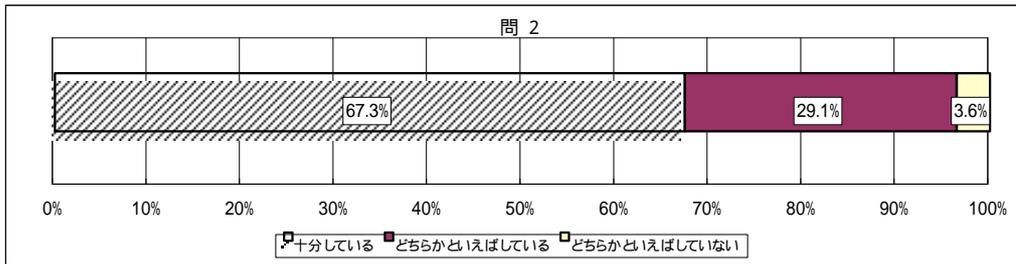
【事業者自己評価】

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)



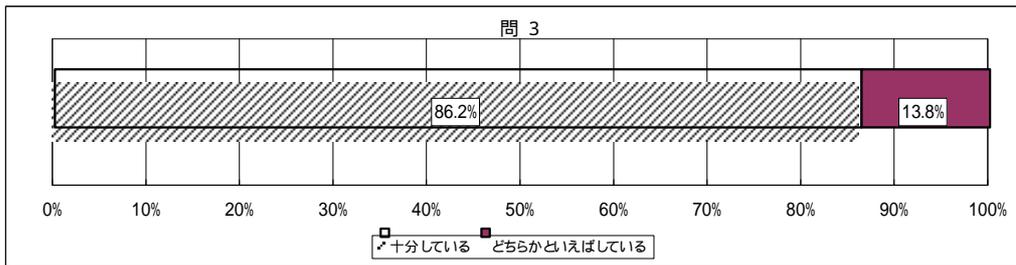
有効回答数
196

問2 苦情の申し立て窓口（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 . 6 点)



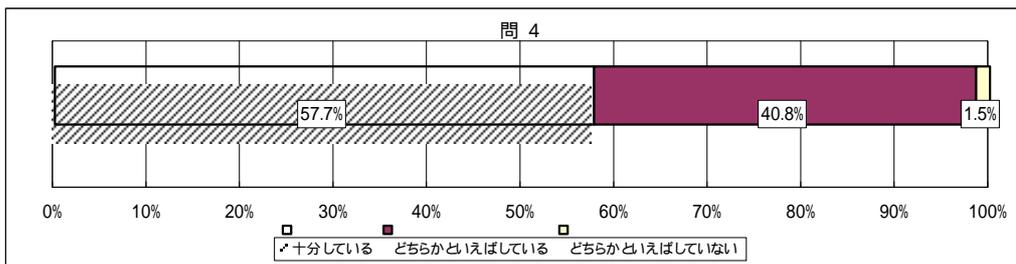
有効回答数
196

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 . 9 点)



有効回答数
196

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)



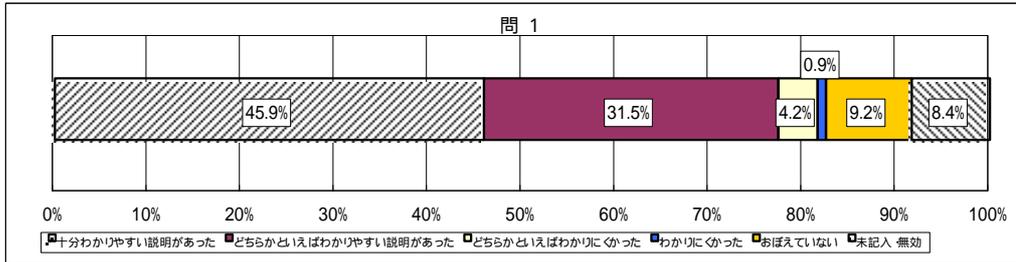
有効回答数
196

* (. 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 >

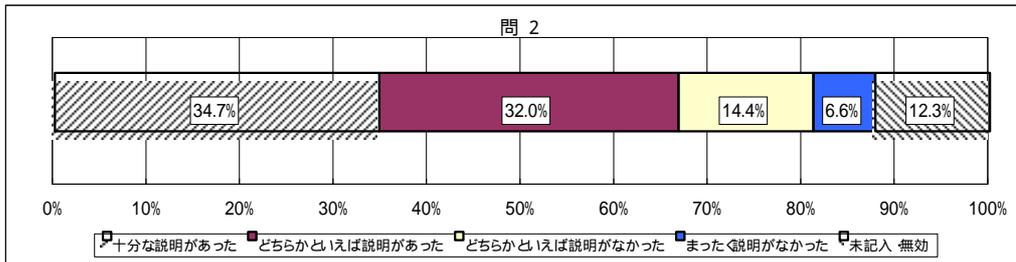
【ユーザー (利用者) 評価】

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 . 5 点)



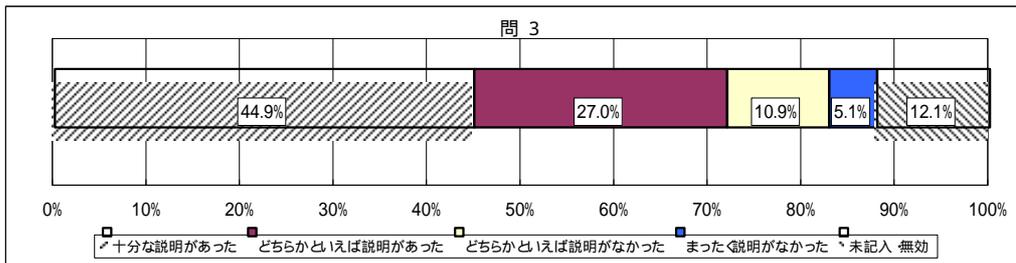
有効回答数
3,748

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 . 1 点)



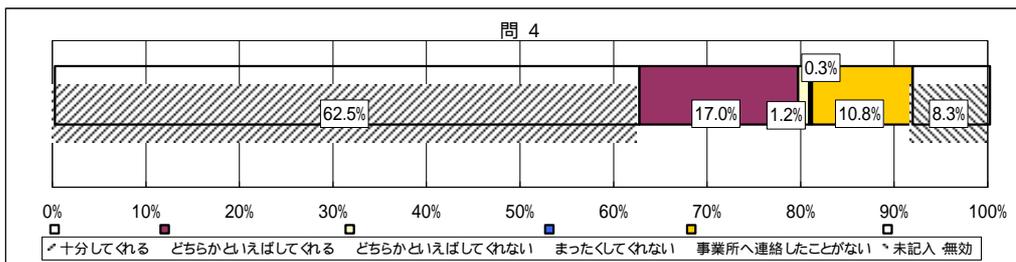
有効回答数
3,589

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 . 3 点)



有効回答数
3,597

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 . 8 点)



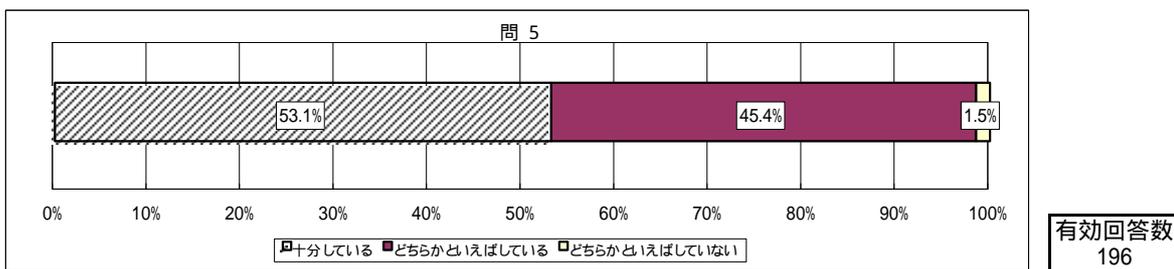
有効回答数
3,752

* (. 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。

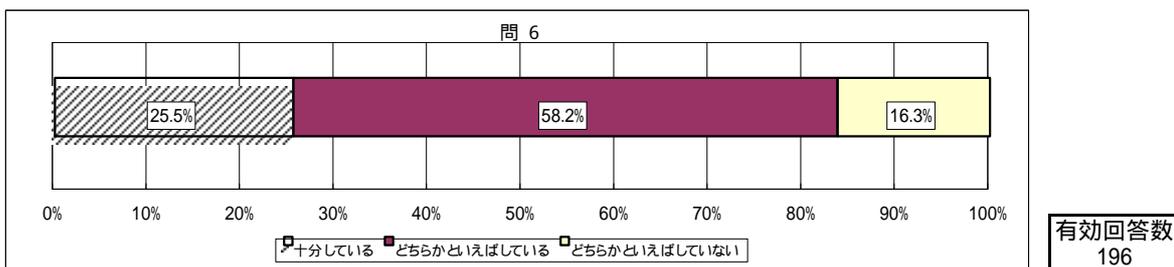
< 訪問介護 >

【事業者自己評価】

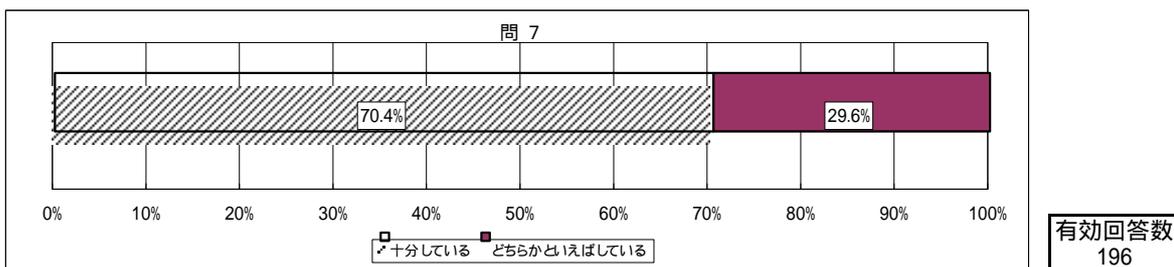
問5 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.5点)



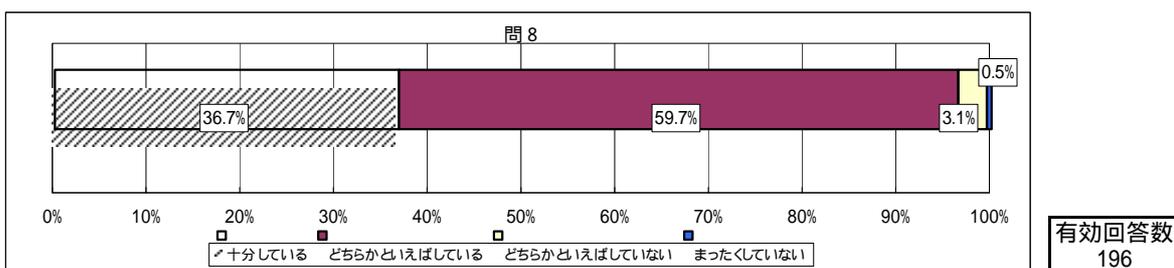
問6 サービス提供責任者(または管理者)が利用者宅を訪問して、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか。(2.1点)



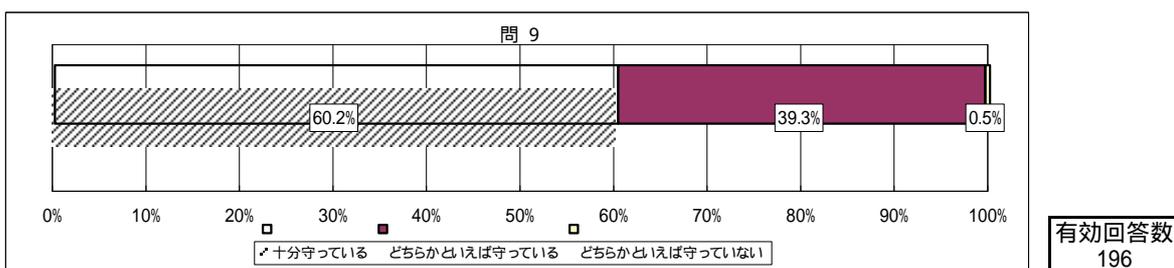
問7 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.7点)



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。(2.3点)



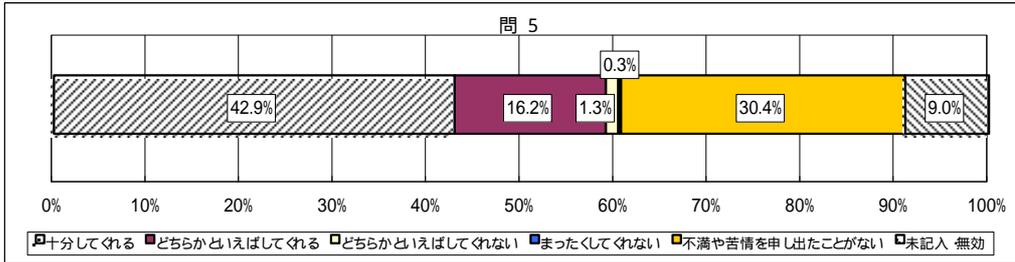
問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間)を守っていますか。(2.6点)



< 訪問介護 >

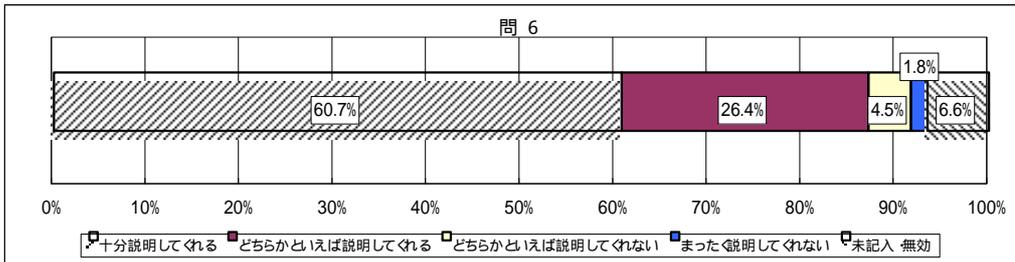
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



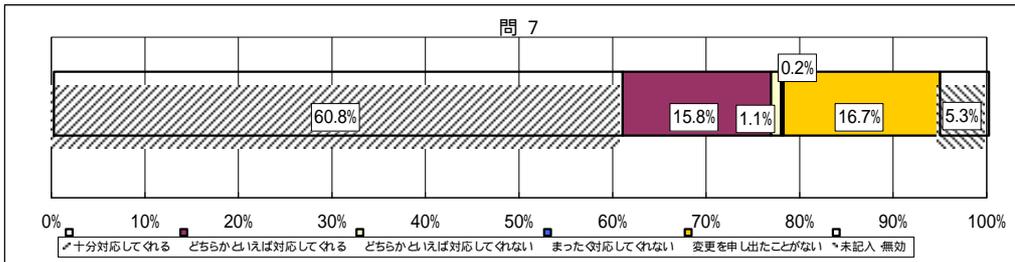
有効回答数
3,723

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。(2.6点)



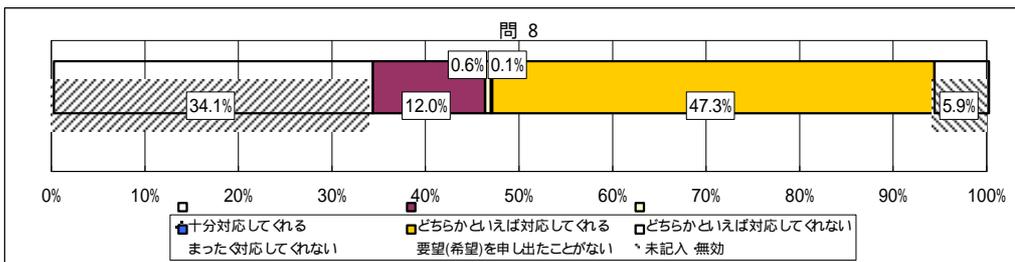
有効回答数
3,821

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。(2.8点)



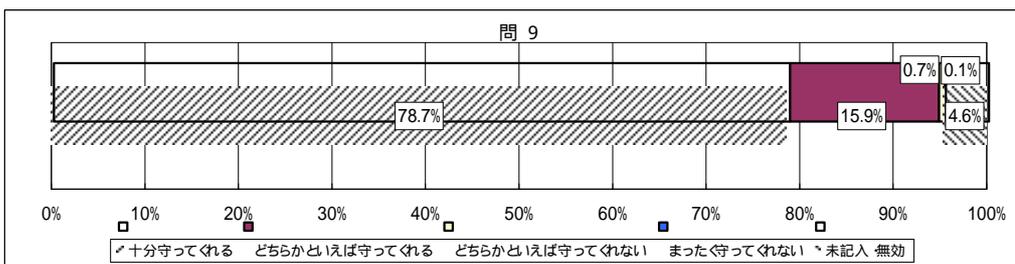
有効回答数
3,876

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
3,851

問9 ヘルパーは、約束の訪問日時(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)

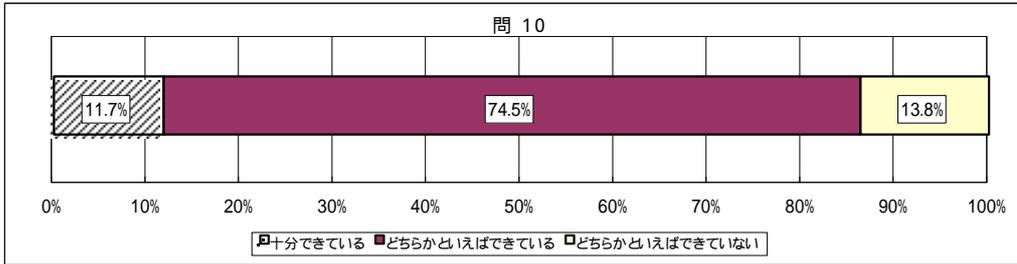


有効回答数
3,901

< 訪問介護 >

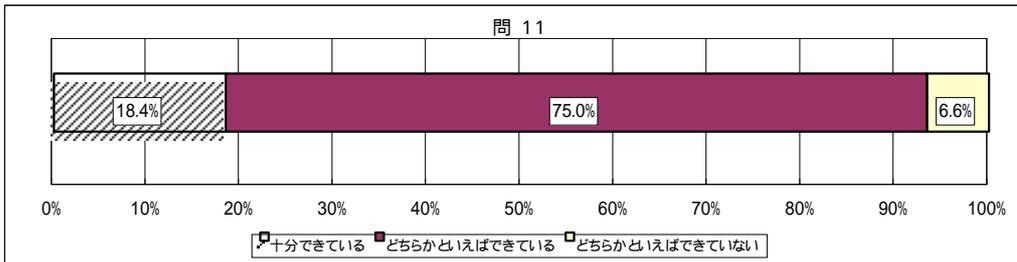
【事業者自己評価】

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)



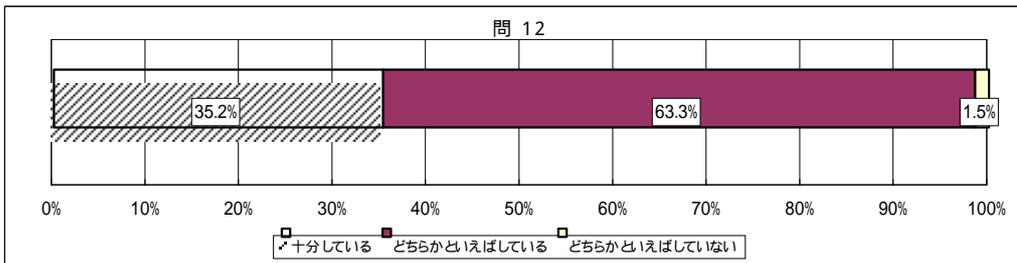
有効回答数
196

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 . 1 点)



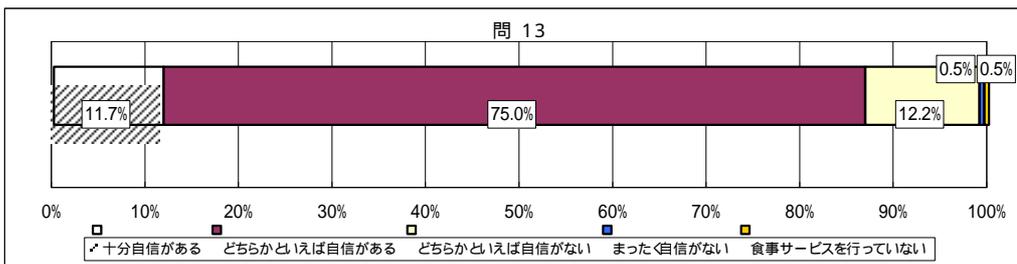
有効回答数
196

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 . 3 点)



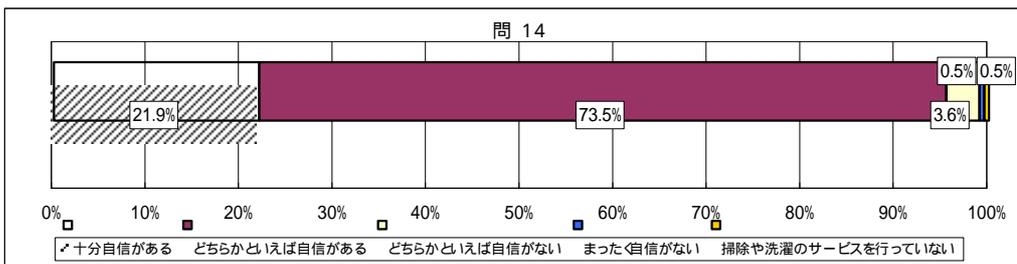
有効回答数
196

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)



有効回答数
196

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)

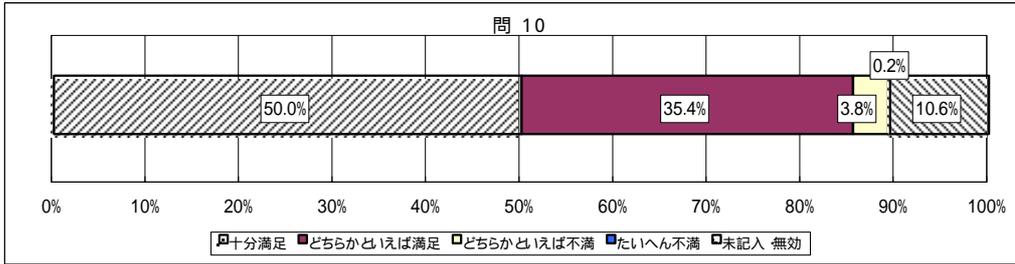


有効回答数
196

< 訪問介護 >

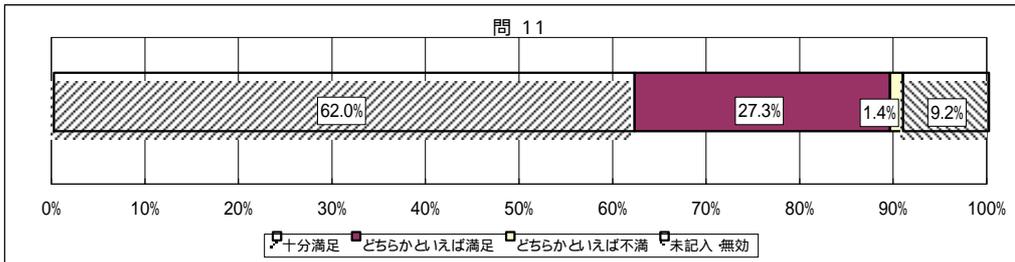
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



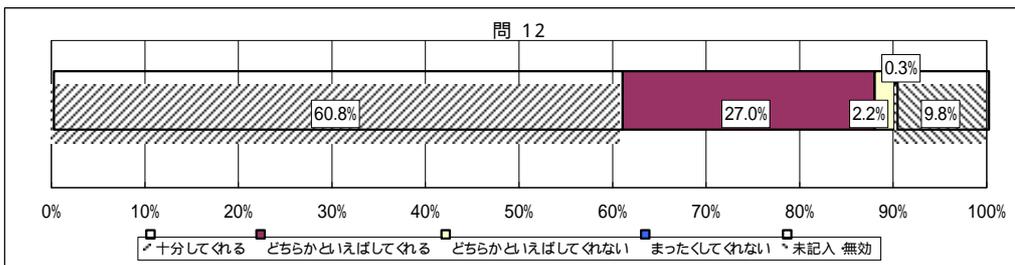
有効回答数
3,658

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)



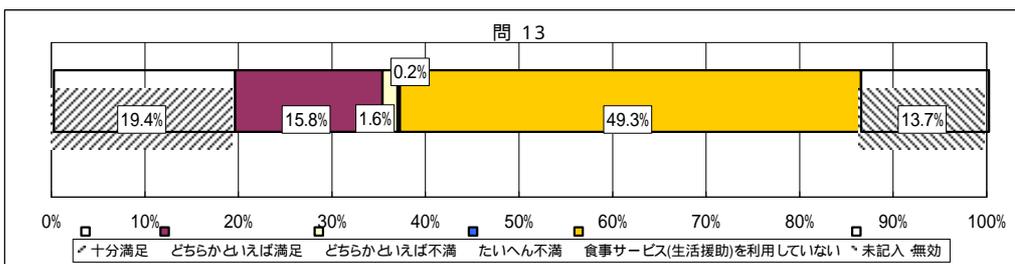
有効回答数
3,714

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)



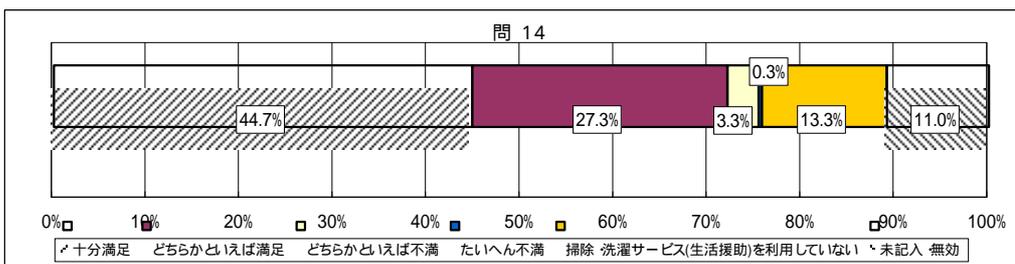
有効回答数
3,690

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
3,531

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)

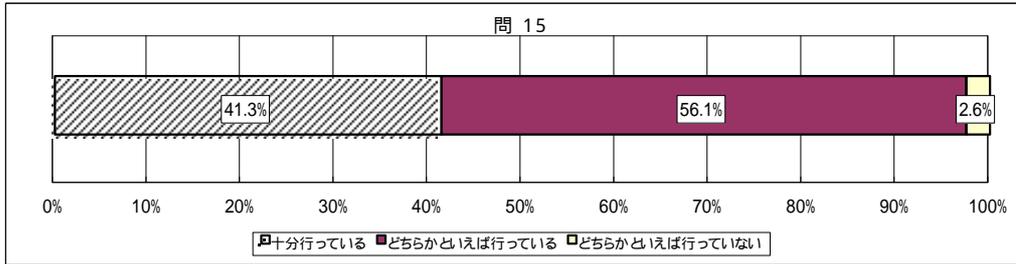


有効回答数
3,643

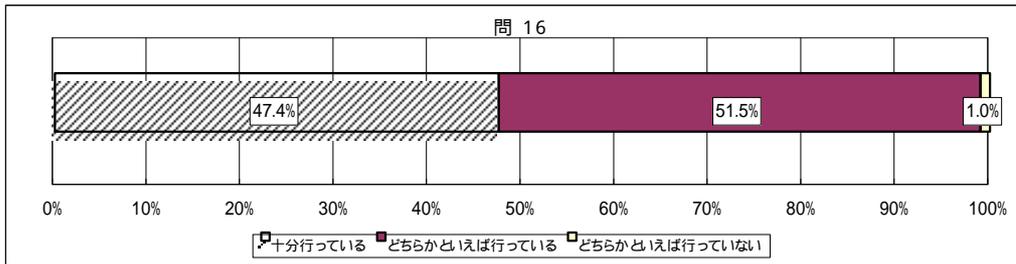
< 訪問介護 >

【事業者自己評価】

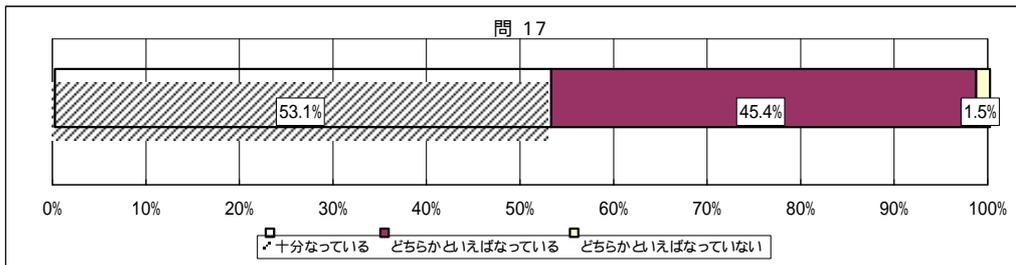
問 15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか。
(2 . 4 点)



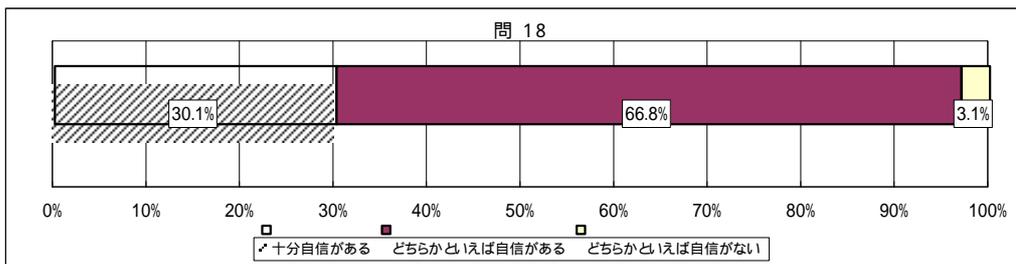
問 16 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスを行っていますか。
(2 . 5 点)



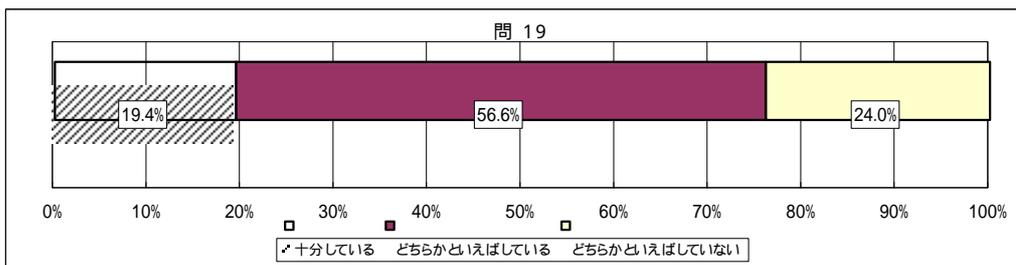
問 17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか。
(2 . 5 点)



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)



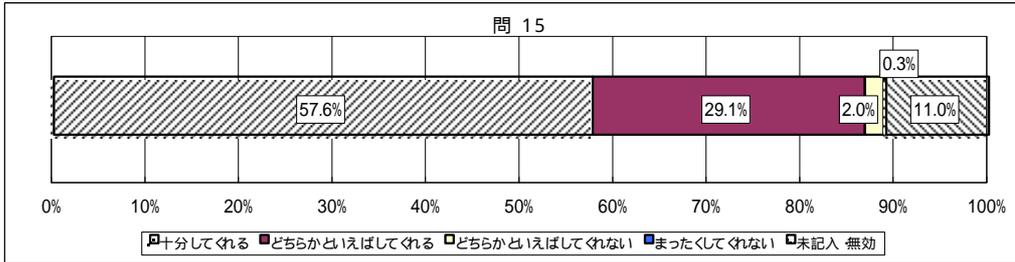
問 19 サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。(2 . 0 点)



< 訪問介護 >

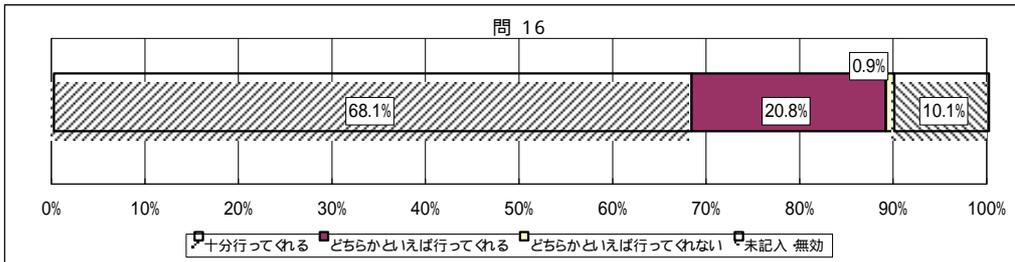
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



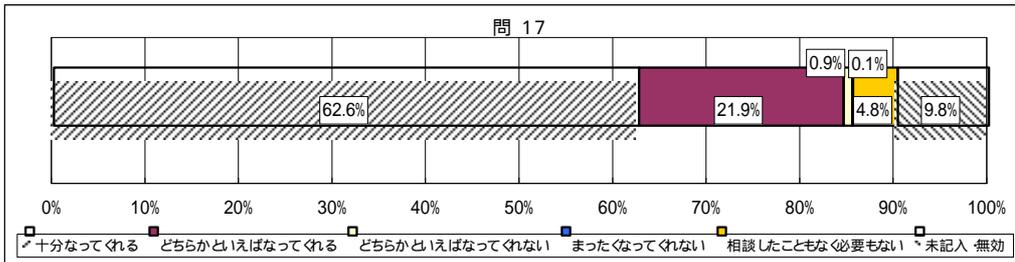
有効回答数
3,641

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)



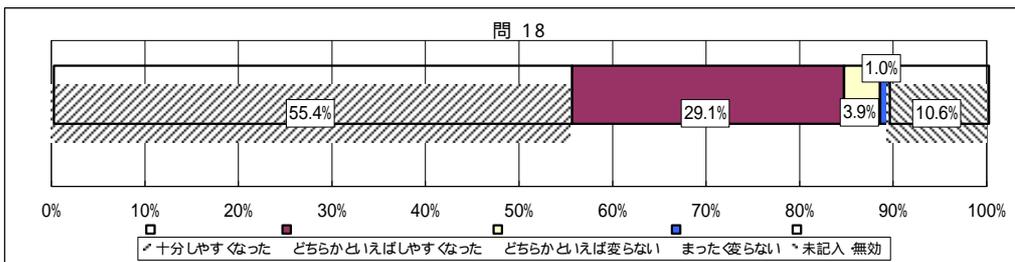
有効回答数
3,676

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)



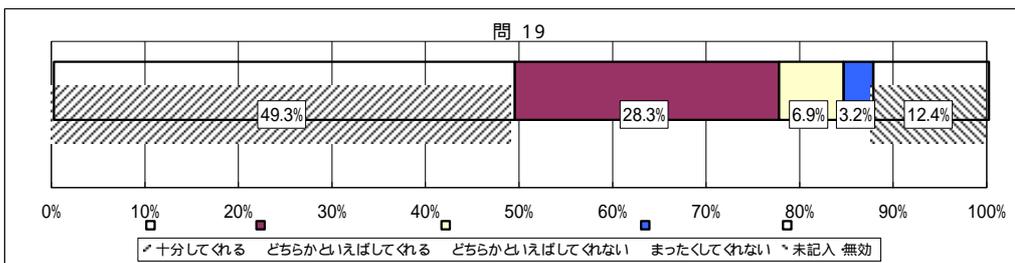
有効回答数
3,691

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
3,656

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)

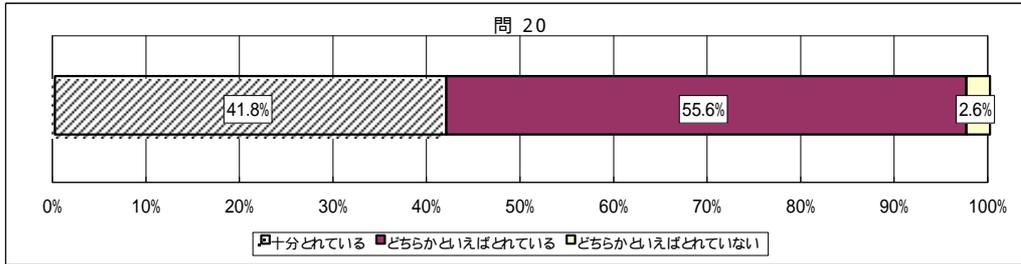


有効回答数
3,584

< 訪問介護 >

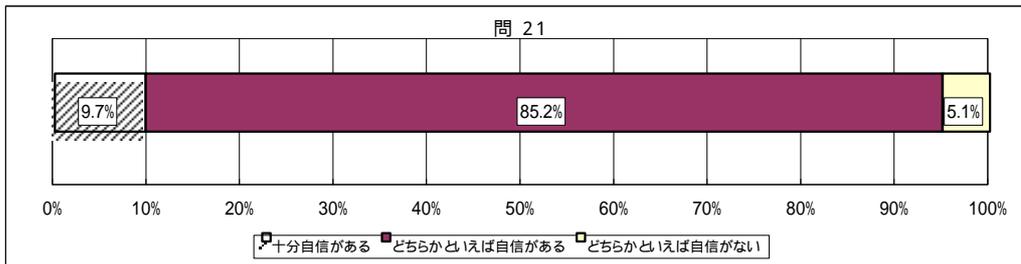
【事業者自己評価】

問 20 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか。
(2 . 4 点)



有効回答数
196

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 . 0 点)

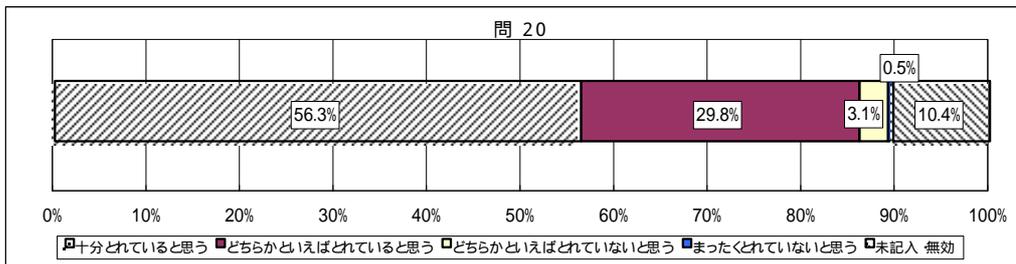


有効回答数
196

< 訪問介護 >

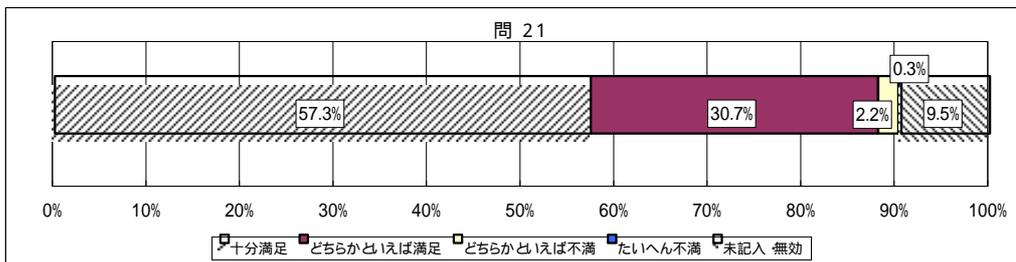
【ユーザー (利用者) 評価】

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
3,667

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
3,702

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

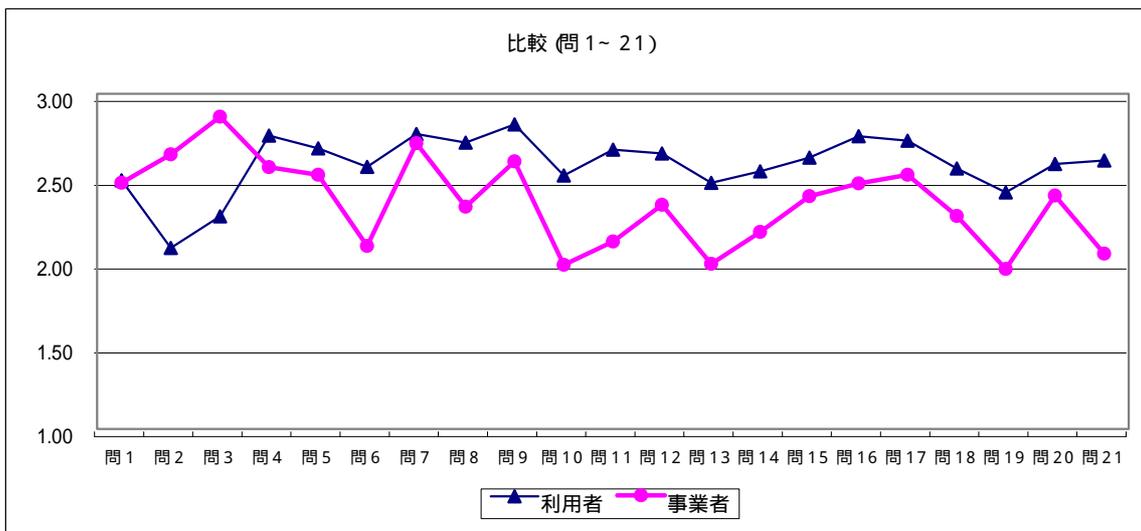
問 1～ 21 総括 (事業者と利用者の意識の差)

【事業者自己評価】

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

参加事業者全体平均合計点数 :49.4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。（2.86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。（2.70点）
- 【問 2】苦情の申し立て窓口（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。（2.64点）

点数が低い項目

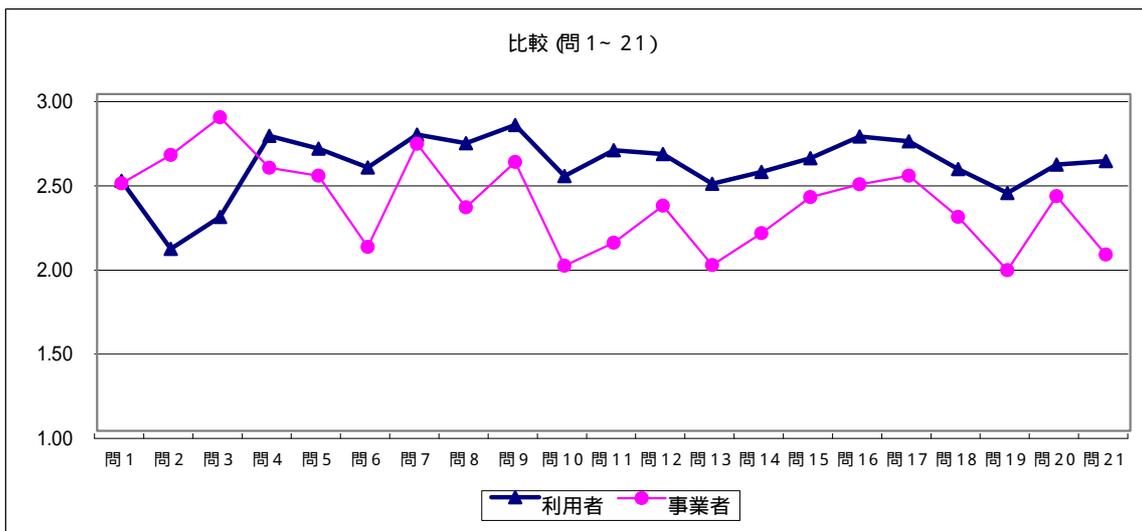
- 【問 9】サービス提供責任者は、定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか。（1.95点）
- 【問 10】介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか。（1.98点）
- 【問 13】食事（内容や調理の味付けなど）について、利用者に満足していただいていますか。（1.98点）

【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 54.2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、約束の訪問日時（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。（2.82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。（2.76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。（2.75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。（2.08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。（2.27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。（2.41点）

< 訪問介護 >

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	アイアイサービス中村公園ケアセンター	契約の際に、重要事項、相談窓口につきましては毎回説明をさせていただいておりますが、より理解していただけるように努めてまいります。サービスについては、サービス提供責任者を中心として、利用者様の状況・要望を的確にとらえながら、自立に向けてのサービスの見直し、向上に努めてまいります。
2	あい愛ライフあいち介護センター	昨年の評価にて技術面での向上を目標に勉強会等を通し取り組んできました。昨年に続き技術面（身体）（生活）のレベルUPを心がけると同時に個々のご利用者様の状況をこまめに情報交換行い把握し現場でいかしていきたいと思ひます。又契約時の対応に対し伝わっていない内容の多さを知りました。再確認も含めもう1度見直し、伝達を行います。
3	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス	ご利用者宅に、十分お伺いする事が出来なかった反省はあります。サービス提供責任者のモニタリングを行うこと。ヘルパーの身だしなみに気付くことが、時々ありまして「こうであってほしい」「ああであってほしい」と伝え理解して貰った、言葉使いも同様である。評判が良いと知名度を上げ、口こみで伝わっていききたいものであります。御利用者様から「有難う」と感謝されます様、サービスの向上に努力していきたいと思ひます。
4	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス	ヘルパー訪問時の身だしなみや、手洗い、うがいの衛生面を徹底していきます。契約内容やサービス内容個人情報により解りやすく説明していきたいと思ひます。
5	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス	今回の評価が前回に比べて少しずつよくなっていることがわかり事業所の全員の努力が少し報われた感じがありうれしく思ひました。またヘルパーの質の向上にむけて年4回の研修会を開催したく実行してゆきたいと思ひます。ご利用者への定期的な順回も2年前から行っておりこれも喜ぶこばれております。今後ヘルパーがご利用者にほんとうに感謝される仕事内容にしてゆきたいと思ひます。
6	あい介護センター	利用者様からの評価を厳肅に受けとめ、サービス改善に努めたいと思ひます。
7	愛厚産業株式会社ヘルパーステーションふおとりえ	契約時はもちろん、機会ある毎にサービス提供の仕組み（制度）や目的を、利用者様に理解しやすい言葉でお話する様に努めます。定期的なモニタリングを確実に実施し、利用者様の声を直接お聞きすると同時に、常に状態の把握ができる様にします。年2回の全体研修に加えて、必要に応じたフォローアップ研修を個別に設け、ヘルパーのスキルアップに努めます。
8	愛知さわやかケアセンター	今回の評価結果において契約書や重要事項説明の件については御利用者様に理解して頂ける様サービス内容の説明をわかりやすく説明していく様に心がけていきます。「介護の知識技術」はヘルパー研修会を行いレベルアップを目ざしていきます。サービス提供責任者は利用者や家族の状況の変化をいち早く把握できるようケアマネージャーや関係者との連携や調整をとり、利用者様が満足され安心して訪問介護サービスを利用して頂けるように努力していきたいと思ひます
9	愛北ケアステーション・中村	まずは、今回のアンケートの結果を真摯に受け止めたいと思ひますその上で、当事業所の長所は、更に伸ばして参ります。又、短所は改善する様、スタッフの意識の向上を促す為の取り組み及び（研修及びOJTの活用）、より良いサービスを提供できるシステム創り等を行なっていきたくおもいます。今後ともご愛顧の程、宜しくお願ひ致します。
10	愛モアヘルパー	利用者様との意識の差が一番大きかった苦情を受け付ける窓口の説明を再度させていただきお伝えしたことが伝わったかどうか確認させていただく。利用者様宅への訪問を定期的に行い不安や心身の不調を十分お聞きする。訪問介護サービスの説明を利用者ご家族に解りやすく説明させていただく。別居されている御家族に対して連絡を密に取りご意見をお聞きする。利用者様側に立った質の高いサービスが提供できる様に常に利用者様、御家族と連絡をとり改善させていただきまます。
11	愛ライフ訪問介護名古屋緑事業所	重度のご利用者様が多くいらっしゃるの、介護と医療・看護・ケアマネージャーさん等との連携を今まで以上に充実させ、安心して在宅で生活していただけるよう努めていきたくと思ひます。常に利用者様に満足していただけるようご利用者様からの意見を取り入れ、問題点はすぐに話し合いを通じて改善し、今後も訪問介護職員の技術・知識・接遇等の向上を目指した研修の充実に努めていきたくと思ひます。

< 訪問介護 >

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
12	アイリスケアセンターくさなぎ	サービス内容的に平均点は、いただいているが、契約時の内容を適時ご利用者様にお伝えしていきながら、介護保険、支援費等、自社独自のまごころサービスを織り込みながら、ご利用者様のニーズに近づき、自立を目標に掲げ、地域密着型サービスを支援させていただけるよう精一杯努力させていただきます
13	アイリスケアセンター黒川	今回のユーザー評価をふまえ、更に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っていき、サービス提供責任者がご利用者様宅へ定期訪問ができるよう体制づくりに努力していきます。
14	アイリスケアセンター高畑	ご利用者様、ご家族様の多様なニーズにお応えできるようヘルパーの教育に努め、信頼して頂けるサービスを提供させていただきます。
15	アイリスケアセンター千種	ご利用者様のお陰で、一人一人のスタッフが成長出来ている評価をいただきありがとうございます。今後更に、ご利用者様・ご家族の方が満足していただけるよう（自立）生き生きとした人生を歩んでいただけるよう業務に勤めたいと存じます。問1・2・3の評価に対し、定期訪問時に、介護保険情報を提供させていただく事で、更にご理解をしていただけるよう努力をさせていただきます。
16	アイリスケアセンター名古屋東	ユーザーからの意見・感想を真摯に受け止め改善すべきは早急に改善していきたくて思っております。地域で愛され、指示される事業所を目指していきたくて思っております。個人情報や苦情窓口についての説明を今以上に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。
17	アイリスケアセンター野並	暖かいお言葉をいただきありがとうございます。今後もより一層利用者様に信頼していただけるよう努力していきたくて思っております。今迄通り、利用者様、御家族からの急なサービスの変更、依頼、苦情等素早い対応に心がけていきます。何かご意見、ご希望がありましたら、お聞かせ下さい。
18	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、ご指摘をうけた点に関しては、ご利用者様に満足して頂くために、ヘルパーミーティングを行ない、質・技術の向上の努力をさらにしてまいります。また、ご利用者様宅への定期訪問を行ない、ご利用者様・ご家族様からご意見・ご要望を伺っていきます。現状、満足して頂いている項目は、さらに満足して頂けるようにします。
19	アイリスケアセンター元八事	ご利用者ご本人には、どの問についても平均またはそれ以上の評価をいただき、とてもありがたく思います。同居及び別居のご家族様には、情報提供を含め、訪問介護についてご理解とご満足をしていただけるように努める必要があると実感しました。今後も各ヘルパーと協力し、より良いサービスを提供できるよう努力します。
20	アイリスケアセンター桃山	契約の説明内容が多い為、利用者様に混乱があると思われるので特に重要ポイント（苦情受け付け、キャンセル方法等）を強調して説明する様心がけなければいけないと思いました。
21	あおぞら介護センター	ヘルパーのサービスや対応に良い評価、意見をいただきありがとうございます。今後もヘルパーに安心感をもっていただける様努めます。苦情受け付け窓口、個人情報の保護につきましては、もう一度利用者が理解できるよう説明していきたくて思っています。
22	あかり訪問介護ステーション	介護が必要となっても住みなれた家で安心して住み続けていただくために、今後も訪問介護の質の向上に努め、さらに喜んでいただけるようにします。研修を通してヘルパーの介護の知識・技術・接客マナーの向上を目指します。また常に利用者様の立場に立って共に考え、利用者様の要望を実現していきたくて思っています。
23	アサヒサンクリーン在宅介護センター浄心	全ての質問項目に対し未記入の方がおります。それは契約、調査時からサービスについての内容説明が明確に行われていないことに原因があるのではないかと今回の結果を見て感じています。専門用語を並べて話すのではなく、解りやすい言葉で説明していくよう気を付けていきたくて思っています。また、自由記載欄ではありがたい言葉を多数頂きました。今後も技術はもちろんヘルパーの対応についても信頼してもらえるよう努力していきたくて思っています。

< 訪問介護 >

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
24	アサヒサンクリーン 在宅介護センター大幸東	今回の評価結果を受け、「食事」に対する利用者様の期待の大きさを知りました。早急にヘルパー研修の機会を設け問題改善に努めたいです。実際に調理実習をしたいと思っています。また、契約時の重要事項説明書等の説明に関して、よりご理解を頂く為、時間に今までより余裕を持ち伺いたいと思います。後は、何よりもヘルパーの技術向上が利用者様の「満足」を得られる一番の近道と考えています。サービス提供責任者が現場へ出向き、一つひとつ自分の目で確かめヘルパーへ指導していきたいと思っています。
25	アサヒサンクリーン 在宅介護センター千種	毎年自己評価、ユーザー評価に参加させて頂いております。評価の良い項目については、甘えることなく引き続きサービスを継続し、低い項目については、謙虚に受け止め、スタッフ一同が、利用者のニーズに添え、喜んでもらえるサービスを提供できる様、スタッフの技術、知識等の向上に努めていきます。
26	アサヒサンクリーン 在宅介護センター名古屋	在宅でサービスを受けられる方が、安心感や信頼感をもてる為に必要な条件でもあるヘルパーの資質について、当社は定期的な教育やコミュニケーションの場を持ち、専門職としての自覚と知識を持ってもらえるように今後も努力していきたいと思ます。
27	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拝見し利用者様にご不満であった項目を重点的に改善に務めていきたいと思っております。ヘルパーの知識・技術に関しても、新人だからといって甘えてしまうのではなく、ヘルパーとして何ったからには、プロとしての自覚を持ち適性なサービスを行っていくように随時、研修会等行い、ご利用者様の大切なお時間を楽しく、笑顔がたくさん見られるような、サービスを提供していきたいと思ます。
28	アサヒサンクリーン ホームヘルパー派遣 センターフィールちとせ	今回のアンケート結果により生活援助（調理・掃除等）に満足して頂いてないことに気が付きました。今後は介護職員が集まる機会を増やし今まで以上に事業所内の研修に徹底していきたいと思ます。利用者様一人一人のニーズに対応し在宅での生活が過ごしやすいものになるよう務めたいと思ます。
29	あざみ訪問介護事業所	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思感しております。また、「企業は人なり」本当に「人」とそして「心」と「心」のふれあい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。
30	熱田区介護保険事業所	評価結果を拝見し、サービス利用開始時にお客様にご説明すべき事項が、全般的に不十分であるとのご意見を頂戴いたしました。このことは、これまでより引き続き頂いたご意見ですので、改善に向けての努力不足の現われと謙虚に受け止め、より一層お客様にご理解いただけるようなわかりやすい説明を心掛けてまいります。今後も「あなたらしさを応援」をモットーにお客様お一人おひとりにご満足いただけるサービスの提供を目指し、スタッフ一同さらなる努力を重ねてまいります。
31	アミカごきそ介護センター	今後のサービス改善に向けた方策としては、お客様の意向と栄養改善を目指した調理を事業所内の勉強会（ヘルパー講習）を行い改善していく。介護保険改正後に伴う利用者の動揺をなくすため、ヘルパーが説明できるよう指導する。
32	アミカ名古屋南介護センター	当事業所の相談窓口等、苦情を受け付けている窓口の連絡先を重要事項説明書に記載してありますが、改めてご利用者様へそのような窓口が設けてあることをきちんとご理解いただける説明を行うように務めて参ります。また、定期的にサービス提供責任者がご利用者様宅にお伺いし、ご意見を聴取し状況の変化を把握して安心感・信頼感が頂けお役に立てる支援が出来るよう努めて参りたく考えております。
33	アミカ瑞穂介護センター	ユーザー評価の結果を見て、いつも会議や研修の場で伝えている個人情報の件について、まだまだ改善されていない事に残念に思いました。今後もご利用者とヘルパーが馴れ合いにならぬよう、きちんとしたプロ意識を持って対応して行くよう、しっかりと伝えて行きます。又、事業所とご利用者だけではなく個々のスタッフとも常にコミュニケーションをとっていかねばならないと思ます。

< 訪問介護 >

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
34	あんしんネットワーク	ユーザー評価の結果を含まえ、サービスへの意識、技術向上に努めさせていただき、よりわかりやすいサービスの説明をさせていただけるように会議の中で1人1人サービスの説明をサービス提供責任者みずから指摘しあえるように変えていきたいと思えます。またヘルパーひとりひとりが同一の介護レベルを身につけられるように教育の場で指導を行い、極力希望に沿えるようにヘルパーの派遣を考えていこうと思えます。貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。
35	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。
36	いのこし在宅介護センター	今回ユーザー様から頂きました意見を業務に反映できるように改善目標を持ってとりくみたいと考えます。担当ヘルパーの技術レベルの差は会議を通してサービス担当責任者からの技術指導を行い、ヘルパーの固定制は可能な限り取りくみます。また苦情受付、個人情報の説明も十分な説明から十分な理解を得られるように相談時、契約時に利用者様に説明をいたします。
37	医療法人開生会ヘルパーステーション月島	利用者様の評価を受け止め、サービス内容に満足していただけるよう、年末年始の業務を見直します。複数のヘルパーが対応する場合同様なサービス提供ができるよう、ヘルパーの個別指導や研修を行い、目標に向けての具体的な援助内容・手順について共通認識を持ち、資質の向上に努めていきます。
38	医療法人東樹会 あずまケアセンター	あずまケアセンターでは、内部研修の充実と外部研修への積極的な参加を奨励し、サービス提供責任者およびケアスタッフ（訪問介護員）の質の向上に努めます。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、質の高い訪問介護サービスの提供を目指し、利用者様・ご家族様から信頼される訪問介護事業所になれるよう日々努力を重ねて行きたいと考えております。
39	エム・オーヒューマンサービス訪問介護事業所	サービス提供責任者が、定期的に訪問をしモニタリングを行いニーズの把握に努め、より良いサービスが提供できるよう努めていきたいと思えます。また、ヘルパーの技術、知識等の向上に努め、カンファレンス等を行い、利用者様に満足して頂けるサービスができるように、努めていきたいと思えます。
40	オアシス	サービス利用の前日に、当事業所とヘルパーとで連絡を取り合い、訪問する利用者名、サービス時間帯等を確認して、サービス内容にミスのない様、事業所及びヘルパー共に、努力していきたいと思えます。
41	オアシスセンター	みなさまに良い評価をいただくことができ、うれしく思います。自立支援型の訪問介護内容に力を入れてきましたが、今後もよりその方向にて通所介護の予防機能とも連携してサービス内容を強化していきたいと思えます。（問13については、当事業所の提供内容に調理が今回調査対象者宅には1件も入っていないための結果となります。）
42	オオツカ介護サービス	評価結果を拝見し、苦情の申し立て窓口があることについてや、個人情報についての説明が十分ではないと感じました。もっと分かり易く丁寧に説明するよう心がけたいと思えます。ヘルパーの技術面（特に調理）もまだまだ不十分な点があるようです。ご利用者のニーズに合ったサービス提供ができるよう日々努力をし、サービス提供責任者の訪問によってご利用者ご家族の意見をよく聞き理解し、心のこもったサービスを提供していきたいと思えます。
43	オーネストヘルパーステーション	利用者様への説明が足りないことが多々あった様ですのでしっかりと説明させて頂く様努力していきます。気軽な話相手や相談相手にヘルパーの存在があることで利用者様の気持ちが前向きに明るい気持ちになって頂けることが私達ヘルパーの喜びでもあります。質の良いヘルパーステーションを目指して日々勉強していきたい。
44	介護ステーション彩・健・花	ヘルパーの介護技術の向上とコミュニケーションの図り方など、今まで以上により良い介護を提供する。また、ご利用者様に定期的に面談し、ご意見を伺うようにする。その中で、事業所とヘルパー、事業所とご利用者様、それぞれが連携をとり、各々のご利用者様に合った介護方法、問題点の改善対策を見つけていき、信頼関係を築き、各々のご利用者様がより良い活気ある生活を送っていただけるよう支援していく。

< 訪問介護 >

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
45	介護ステーションひまわり	ユーザー様の結果と、特に契約内容の説明にひらきがみられました。ひと通り説明はするものの、ユーザー様の理解にはいたっていないための結果と思います。契約書以外にNAGUYAかいごネット上の契約チェック表をもとに、口頭のみならずメーカー等の使用も併せておこなうことで理解を深めていただけたらと考えています。
46	介護ステーション・ベル	ご利用者様評価のうち全体平均値を下まわった項目が二つありました。管理者またはサービス提供責任者が訪問介護計画やサービス内容についての説明をする際、十分に納得のいくものでなかったようで今後は時間をかけてご説明にうかがうように努めます。また、定期訪問も最低でも3ヶ月に1回は必ずおこなうように、サービス提供責任者会議のなかで、徹底をはかってまいります。
47	介護センターインコム	ヘルパー及びサービス提供責任者のスキルアップを進める。
48	介護みどり	介護みどりは、サービスについての相談・苦情を受け付ける窓口を設けておりますが、国民健康保険団体連合会、区役所にも窓口があることを契約時に説明しております又、個人情報の守秘保持についても契約時に説明しておりますが、さらに他の人にもらさないという守秘義務があることも加えてお伝えし、安心してサービスを受けて頂けるよう努力いたします。
49	介護みどり うばこやま	介護みどり姥子山は、サービスについての相談・苦情を受け付ける窓口を設けておりますが、国民健康保険団体連合会、区役所にも窓口があることを契約時に説明しております。今後は、さらに判り易くお伝えし、安心してサービスを受けて頂けるように努力いたします。
50	快適ライフセンター	満足とやや不満との回答が出た部分については、入るヘルパーによってサービスにムラがあるのではないかと感じました。改善策としては担当者会議を開き、利用者一人一人に合ったサービスをヘルパー全員で徹底していく事だと思っています。又サービスの利用についての説明がされていないという点については、すぐにでも各戸を訪問して改めて説明をしなければならないと感じました。そして今後は定期的に責任者が訪問し、サービスに対しての不満や要望をお聞きしてその都度改善しなければと思います。
51	快適ライフセンター 24	不満のあるサービスでは、利用者の心のストレスになります。利用者本人の意思に沿ったサービスの提供をする事により、それを解消し安心していただけるように致します。ヘルパーの質を高めるためにも利用者、家族の話に耳を傾け、社内ミーティングや利用者の情報を共有し、ヘルパーが皆同じサービスを提供できるように致します。定期的に利用者宅の訪問をし、不都合がないか、ヘルパーの態度はどうか意見を聞く事等で、今後の改善をめざします。
52	かがやき	契約書や重要事項説明書がわかりやすく説明されていないとの評果がありました。事業所としては、その場でしっかりと読んでご質問の有無などもお伺いしていたつもりでしたが、十分にご理解いただけてなかったようです。今後は、読んで質問を聞くのではなく、一つ一つを説明しながら、ご理解いただけてから次に進むように心掛けていきたいと思っております。また、ご本人の健康状態の把握についてご家族の評価があまり良くないことに対しては、ご本人だけでなくご家族にもお伝えするようヘルパーに徹底していきます。
53	風の森	契約時きちんと説明（苦情処理等）している筈であるが今後さらに熟知して頂く説明をする様に心掛ける。利用者に満足して頂ける食事（内容や味付け等）に関して独自の講習会をするなどしてヘルパーの技術向上に努める。約束の時間を守るよう直行直帰のヘルパーには電話を掛けさせている（通信費支給）が活動始めにも連絡をする様試みる。ヘルパーの介護技術等利用者より高い評価を頂いているが月一度の講習会をさらに充実したい。別居の家族の評価が低いのは説明不足だと考え、充分説明をしなければならないと思います
54	株式会社ウイングスタッフ訪問介護事業所御園支部	思っていたよりも高い評価をいただいているので、有難く思っております。この評価に甘んじる事なく、評価の低かった苦情受付等、又は守秘義務についての説明に力を入れ、次回はもっと高評価をいただけるように努力していきたいと思っております。

< 訪問介護 >

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
55	株式会社ケアメイトサービス	ご利用者からの評価は思ったより良い結果を頂き安堵しております当社としてはヘルパーの介護の質の向上を図るためサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問し意見を聞いたりして改善に努めています。結果を分析すると別居の家族の方とのご理解や連携が得られてない様に思いますしユーザーの方に説明不足のところがあるように思います。ご利用者を訪問した時には食事の満足度についてのご意見が多いようで特に味付けには気を付けるよう指導しています。ご利用者の満足を得られる介護を心掛けるよう指導します。
56	株式会社コムスン大曽根ケアセンター	お客様の状況の把握のためモニタリングの実施、自立支援へ向けてのサービスの見直し等、自立向上へのサービスの提供ができるよう努力しております。また、医療機関やケアマネージャーなどとの連携もしっかり取り、より良いサービスが実践できるようにしていきたいと思えます。そしてヘルパーの質を上げていくため、ヒヤリハットや他の研修、ケアカンファレンスなども継続していきます。
57	株式会社コムスンかすみが丘ケアセンター	利用者様の評価において、問2、問3、問19が、満足度の2.0を下まわっており、今後、満足度を3.0へ持って行く為に、定期的に提供責任者が訪問して、モニタリングと同時に、苦情窓口を説明して、ノート等に表示することと、個人情報の保護の説明及び本人の同意なしに外部に話さないことを説明いたします。
58	株式会社コムスン金山ケアセンター	契約時には、苦情窓口の説明、個人情報に関する項目を時間をかけて、しっかりと説明するよう心掛けます。また、ヘルパーによるサービス内容の違いに関しても、しっかりと教育を徹底し、均一したサービスを提供するようにします。
59	株式会社コムスン上飯田ケアセンター	評価表を参考にして直す所は、改善策を見つけセンター会議などで、みんなで話し合い、どうすればいい方法が見つけれるか話し合います。
60	株式会社コムスン黒川北ケアセンター	評価結果を見ると、利用者様との意思の疎通やサービス面で、微妙な食い違いがあることに気がつきました。改善策として、利用者様の立場に立ったケア、精神面も含め利用者様が今何を必要とされているか、日々のケアで少しの変化にも気を止め、その情報をヘルパー間で共有していこうと思えます。常にその利用者様に合った最善のケアができるようセンター会議等で話し合うよう心がけていけば、今よりより良いケアができると思えます。
61	株式会社コムスンさくら台ケアセンター	今回利用様に十分な説明をしていなかった為に解答がない事に対し、反省し今後利用者様との関係を良いものし、サービスの質の向上に努めたいと思えます。
62	株式会社コムスン下之一色ケアセンター	サービス提供責任者が定期的にお宅にお伺いをして、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いきたい。サービスについての不満や苦情の申し出があった時は、担当者がすばやくていねいに対応していけるように心がけていきたい。
63	株式会社コムスン昭和ケアセンター	お客様のご要望は、実に様々です。制度上、できることできないことがあります。お客様の思いをくみ、又、きちんと説明し理解を得ていただけるよう、日頃からの接触をより持ちたいと思えます。お客様宅へのモニタリング、ヘルパーとのカンファレンス、ケアマネージャー様等への報告。それぞれの立場の者がお客様やご家族と向き合い、自立支援に向けたサービスが提供していけるよう努めていきます。
64	株式会社コムスン新城ケアセンター	事業者及びユーザー評価の中で、特に苦情を受け付ける窓口があることの説明するの評価が低いですが方策と致しましてまず記入漏れがないか確認し時間をかけてご説明致します。他ご本人様やご家族のことは、みなさんの同意なしに他の介護に話さないに對しての方策と致しましては、書面を作成し、説明と同じにご本人・ご家族にお渡し致します。
65	株式会社コムスン第二中村公園ケアセンター	ユーザー評価の結果をしっかりと受けとめ、利用者の方の事を今まで以上に考える必要があると考えさせられました。この結果を受けて、スタッフと話し合いを行い、今後どのようにサービス提供させていただくか又、ニーズは何かなど積極的に進めていく必要があると思えました。やはり、サービス改善には、スタッフ、利用者、ケアマネージャーを含めたコミュニケーションの充実が必要だと思ひここから着手していきたいと思えます。

< 訪問介護 >

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
66	株式会社コムスン千種ケアセンター	契約時に苦情申し立て窓口のご説明をしていますがご理解をいただけていない様ですのでもっとわかりやすく丁寧にお話しをします個人情報の件に関してもご説明は勿論の事、何らかの紙ベースでのフォーマットを作成してお客様の所においておくようにします。介護の知識や技術についてのヘルパーの教育に関しては、もっと社内の研修の時間を設け品の良いサービスを提供出来る様に改善します特に四月からの法改正に向けて勉強会を行います
67	株式会社コムスン千代が丘ケアセンター	利用者様評価の問1、問2、問3が比較的低い為、改善策として、契約書と重要事項説明書の内容を再度説明する。苦情窓口をお知らせする。個人情報保護のお話を、再度徹底する。以上の3項目について、今後、真剣に改善へ向けて取り組みます。
68	株式会社コムスン築地ケアセンター	法改正に向けて「してあげる介護」ではなく「自立できる介護」を目指すためにも、ご利用者様にも参加して頂き、一緒に、できる援助をすすめていき、問題点の改善に向けていきたいと思ひます。自由記載欄のあたたかいお言葉を頂き、これからもより一層の技術向上を目指していきたいと思ひます。
69	株式会社コムスン鶴舞ケアセンター	サービス改善に向けて、つねに利用者様にあったケアができるよう、センターで会議をおこない、よりよいケアができるよう、試行錯誤し、いいケアができるようにしていきたいと思ひております。このユーザー評価の結果をよく見て悪いところは即対応できるようにしたいと思ひます。
70	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貴重な御意見を大切に、満足して頂けるサービスを提供できるようスタッフ一同しっかり取り組んでいきたいと思ひます。良い評価を頂いた項目では引き続き誠心誠意対応させていただき、逆に低い評価項目に関しては原因追求に努め、改善し、満足していただけるよう取り組んでいきます。お客様の自立支援へ向けて心地良いサービスを提供させていただけるように努めていきます。
71	株式会社コムスン中川ケアセンター	苦情、相談窓口が利用者者と事業所の評価に差があります。常に電話がつながる様にし、対応をすばやくしていきたいと思ひます。他の項目については利用者様とほぼ同じでした。今の状態よりより向上するために、ヘルパーの教育とともに質の向上を目指していきたいと思ひます。
72	株式会社コムスン中川第二ケアセンター	今回の評価を元に、事業者と利用者の意識の差をなくす様不則部分を補い、利用者に今以上満足して頂ける事業所を目指して、スタッフ一同努力して行きたいと思ひます。
73	株式会社コムスン中村公園ケアセンター	この評価を見るとお客様とヘルパーとのコミュニケーションはとれているかと思うので、それを生かしながら、この4月からの法改正に向けて、自立支援の研修なども行いながら、できるだけお客様に自立していただけるよう、訪問介護計画書の作成（目標）を立てて行こうと思ひます。
74	株式会社コムスン名古屋北ケアセンター	今後は、お客様の自立を第1に考えよりよいケアを提供できるように、お客様宅へ訪問しモニタリングを実施し状況を把握し、できる所は御自分でやって頂くか、ヘルパーと一緒に作業して頂く。そうすることにより、お客様の意欲もでてADL向上に繋がると思ひます。
75	株式会社コムスン野並ケアセンター	訪問介護計画書を作成し、自立支援に向けての介護目標を立てています。又、毎月1回、モニタリングをしお客様訪問をし、不満・健康状態（水分・栄養・排泄・運動）の部分を観察し、ケアマネージャーに報告をさせていただいています。センター長のスキルアップ研修、ヘルパーの研修、月1回のミーティングをし、お客様の経過状態、問題点などを把握し、改善して行く様に進めていきたいと思ひております。ヘルパーには、個人情報に関しては、外部に漏らさない様に指導してあります。
76	株式会社コムスン星ヶ丘ケアセンター	今回、このお客様のご意見を参考にさせていただきます。CMとの連携をとり、ヘルパーとの情報交換をセンター会議で行い又研修を定期的に行いまして、お客様に満足していただけるサービスを心がけます。
77	株式会社コムスン瑞穂通ケアセンター	評価内容より、重要事項説明に対する満足度が低いということがわかりました。相手の方に、しっかりと理解していただけるよう、説明のし方を工夫し、努力していきます。皆様、安心と信頼を持っていただけるようヘルパーの教育と、ケアセンター全体のスキルアップを行っていきます。

< 訪問介護 >

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
78	株式会社コムスン名 港ケアセンター	日頃より、利用者様の立場に立ったサービスに務める様に努力して来ましたが、今回のアンケートの結果を見せて頂き、あたたかい御意見をうれしくもあり、一段と身が引きしめる思いで読ませて頂きました。今後もアンケート結果を参考にしまして、至らない点は改善し、評価して頂いた所もより一層評価をして頂けます様努力をしていきたいと思ひます。
79	株式会社コムスン名 東ケアセンター	ご指摘を受けた部分は速やかに改善し、少しでもお客様が満足出来る様なサービス内容、ケアの質の向上を目指して取り組んで行きたいと思ひます。今後も引き続き地域に密着した介護サービスを行ない、少しでもお客様に満足していただける様に質の高いサービスを提供していくと共にご本人・ご家族が安心して過ごす事が出来る様なサービスの提供にも努めて参りたいです。
80	株式会社コムスン名 南ケアセンター	今後も継続してヘルパーの質を高める為に、研修などに力を入れて、常に利用者様の自立を目標に介護計画を立て、訪問介護サービスを行っていきたくと思ひます。
81	株式会社コムスン森 孝ケアセンター	まず何よりも第一にアンケートの結果が集まらないことが改善すべき点であると思ひます。担当のサービス提供責任者が、一人一人のお客様に細い報告、連絡をしていかななくてはいけないと思ひました。まず、すべてのお客様に対し最低月に一度はモニタリングをし、サービス提供責任者がお客様の把握をしていき、相談や連絡のしやすい環境作りから始めたいと思ひます。あたりまえの事だと思ひますが、現状はまだまだ全てのお客様の満足を頂いていないと思ひます。まずは現在利用頂いている方々の満足度を上げていきます。
82	株式会社コムスン芳 野ケアセンター	自己評価とユーザーの皆様との評価の乖離のある契約時の説明を事業所の義務として確実にしているが、ユーザーの皆様から説明が不十分であるとされた点については今後十分に注意して、理解していただける様に努めていきたくと思ひます。又自社の評価として低めに評価した点が向上する様に事業所としては取り組みを強化し、満足を得られるサービスの提供に努力してまいります。
83	株式会社ナカ指定訪 問介護事業所	今回の結果は全体平均と比較して特に悪い点はありませんでしたが全体的に若干平均点より劣っているため、各ヘルパー及びサービス全般について質の向上に努めるようにします。
84	株式会社福祉の里名 古屋中営業所	ご利用者様より良い評価をいただく事が出来ました。ミーティングなどでも個々の利用者様の好みや状態に合わせて、サービスが提供できるように勉強しています。いつでも同じヘルパーが同じサービスを提供できるようにしたいと思ひています。介護保険などにおける利用区分や自立に向けた取り組み、制度などの説明も含めて利用者様、介護者様のお力になれるように勉強していきたくと思ひます。
85	株式会社福祉の里名 古屋鳴海営業所	今回のユーザー評価では大変良い評価を頂きました。前回のユーザー評価では一部のサービスで、自己評価よりユーザー評価が低いサービスがあり、それを課題としてミーティングなどで取り上げ、努力した結果だと思ひます。事業所のヘルパーは勿論、いろいろといたらない点もあるかと思ひますが、優しく、そして時には厳しく指導していただけた利用者様のおかげだと思ひます。今後も、より良いサービスを提供し続けられるように努力していきたくと思ひます。
86	株式会社名東介護セ ンター	最社の契約時に、契約内容・重要事項や苦情受付窓口、又個人情報同意についてもご説明させて頂いているが、全体平均より評価が低かったことをふまえ、今後、ご利用者様の状況に合わせてなるべく分かりやすく説明させて頂くよう、努めたいと思ひます。重要度でユーザーが優先順位の高いものとした「ケアマネとの十分な連携」や「定期訪問」にも努めていきたくと思ひます。
87	株式会社ライフサー ビスヘルパーステー ションまごのて	全体的には良い評価が得られたと見ておりますが、ふだんの生活がしやすくなったとお感じですか？との問いで不満・やや不満との評価が出てしまった事は真摯に受けとめ、再度利用者様宅に伺い、訪問状況を確認した上で、スタッフの教育を行ないます。
88	菊園ケアサービス	契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報の取扱等、基本的な部分のご理解いただけていないことがわかりました。それぞれについて再度ご理解いただける様にご説明させていただきます。いつまでも信頼いただける事業所を目指し、定期的な研修を行いサービスの質の向上、ヘルパーさんの質の向上に努めていきたくと思ひます。

< 訪問介護 >

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
89	北区介護保険事業所	今回の結果の中で、ユーザー評価が最も低かった項目としては、「苦情を受け付ける窓口があることの説明」と「ご本人やご家族のことは、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の説明」という項目があります。この点についてはお客様にサービスを提供する上で最も基本的な部分であり、同時に最も重要な部分でもあることから今後は組織全体としてお客様にご理解いただけるよう丁寧な説明を徹底し、皆様から信頼される事業所を目指します。
90	きらめいと鶴舞	自社のアンケート内容の結果よりも利用者評価がかなり高かったことにスタッフ一同サービスに自信が持てました。今後もより良いサービスを提供できるように、責任者の訪問回数を増やし（サービス時間外も含め）利用者さんの意見を今以上に受け入れる体制作りや、居宅介護支援事業者との連携やサービス担当者会議等に参加することを強化しながら、利用者さんにより良く満足していただける事業所に改善していきたいと思えます。
91	きらめいと中村公園	今回の評価結果を受けて、何が分かりにくい、上手く伝わっていないか認識する事が出来た為、有り難く思っています。責任者として個人情報保護についてやヘルパーのケア内容の説明を分かりやすくお話しさせて頂き、ヘルパー自身もケアがしやすいように努めていきたいと思えます。また、ヘルパーに関しては、言葉づかいや態度、身だしなみ等の再研修を実務を通じて行い、より分かりやすい研修を組んだり、ヘルパー自身にも個人情報保護法に関して知識を増やして守秘義務の大切さを理解してもらいたいと思っています。
92	きららファミリーサポートサービス	全体的に高い評価を頂き、大変有難く思っています。しかし、契約時の説明のわかりやすさや、苦情窓口の説明及び個人情報の保護については評価が低く出ましたので、この点については契約時の説明を充分に行うと共に、折にふれて説明の機会を持ちたいと思えます。又、ヘルパーの技術的な面では、食事の味つけや知識技術面の評価が低めに出ましたので、毎月行なっている研修においては、技術的なものを取り入れて研鑽を積みみたいと思えます。今後ともスタッフ一同力を合わせてより良いサービス提供に努めてまいります。
93	クローバーケアセンター名古屋	契約時の説明で、苦情受け付け窓口や個人情報についての説明に対し不満であるとの結果を受け、必要性の説明や印象に残る話し方を意識し行います。研修を充実させ（参加率100%をめざす）ヘルパー、サービス提供責任者の質の向上に努めます。
94	ケアポート名古屋	ご利用者様ご本人およびご家族の個人情報の保護につきましては、契約時における「覚書」の締結、プライバシーマークの取得、スタッフ研修の実施等、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。今回の評価ではまだまだ不十分な点もあると思われまますので、サービス提供責任者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。
95	極楽苑訪問介護事業所	平均的な評価は得られていますが、小規模チーム制をとり、ヘルパー同士の連携を心がけている当苑の特色が評価されていない結果を真摯に受け止めます。ご利用者がヘルパーに「プロ意識」を強く求めていることを感じますので、ヘルパーの質の向上と合わせて、更なる教育を実施し、今後、介護知識や技術の満足度を上げていけるよう取り組んでいきます。また、指摘の多かったヘルパーの個人差についても、今より高いレベルでその差を平均化できるよう努力をしていきます。
96	こころヘルパーステーション桜	ユーザー評価で良い結果が出たものについては、維持していけるように、自己評価よりも低い評価のものについては、ヘルパーの研修の充実、意識改革をおこない、責任者としての仕事内容についても見直しをしながら利用者様の評価に近づけるよう努力してまいります。
97	コスモス	常に利用者様と直接向き合いサービスしていくのは当事業所の場合ドライバーでありヘルパーなので各一人々が安全・安心なサービスを心がけ、さらに向上させていくこと。送迎時、介護時それぞれの注意点と共に定期的に利用者様へのサービスの反省や話し合いなどをもって職員が向上意識をもっと持っていくことも必要だと思えました。それによって日々、目的意識がバラバラになりがちなサービスを利用者様方の望んでいるサービスに事業者全体として、個々人がとりくめたらと思えます。

< 訪問介護 >

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
98	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、サービスの内容や状態を把握しケアマネージャーと密に連携して、現状に合ったサービスを提供致します。スタッフ全員が、利用者様に満足頂ける様、社員研修や教育に力を入れます。利用者様の不満・苦情にもスタッフ一人一人が、すみやかに対応出来る様に致します。
99	在宅看護センター愛 介護サービス「緻」 こまやか名東	今回のユーザー評価では、利用者様や、ご家族様がヘルパーに対しての要望が明確になり、安心して介護を任せられる人を望んでいる事が分かりました。当事業所では、お一人の利用者様に複数のヘルパーが担当する体制で、サービスを行っていますが、できる限り、ご要望にお答えできるように、サービス体制の見直しを行って行きたいと思えます。
100	サラダ介護	サービス提供責任者が定期的に利用者宅へ訪問しモニタリングを行い、不満や苦情等がないか利用者様の話に傾聴し迅速に対応していきます。また、利用者の身体状況を十分に把握し配慮しながらサービス提供に努めるとともに業務上知り得た利用者の個人情報については、利用者、家族の同意を原則としプライバシー保護を徹底して参ります。ヘルパー及び事業所共々利用者様にアメニティサービスが提供できるよう頑張ります。
101	サラダ・ケア	サービス提供責任者に対する問題点が多々あり、明確にユーザー評価で現れていました。これからサービス提供責任者は、利用者様と、よりいっそうコミュニケーションを計り、利用者様のニーズにお答えできるように日々努力していきたいと思えました。ヘルパーに関しては、教育などとてもいい評価をいただきましたが食事について非該当と言う事で、料理の仕方、味付け、などもう一度、利用者様と相談して納得のいくケアをめざして行きたいと思えます
102	さわやからいふ指定 訪問介護事業所	社内研修の回数を年3回から年5回に増やし、ヘルパーの介護の知識、技術を向上させる。サービス提供責任者の定期的訪問を徹底し、利用者・家族の意見や情報を収集しその変化を把握し、こまめにケア内容の変更等を検討する。
103	指定訪問介護事業所 ヘルパーステーション へいわ	引き続き契約締結時には、サービスの正しい理解、利用者負担金、苦情対応など、御説明させて頂きます。個人情報保護に関する御説明が十分であったかどうか確認していきたいと思えます。サービスを担当しますヘルパーについては、定期的な誓約書の提出とともに職業倫理を守り誠実に活動していくよう指導してまいります。責任者の定期的な訪問により、利用状況の把握に努め、御信頼をいただけるサービスの提供ができるよう鋭意努力してまいります。
104	指定訪問介護ゆうら ぎの森緑事業所	全体的には良い評価をいただいたと思っております。事業者と利用者様との意識の差が大きい項目については、今後重要項目の一つに考え、利用者様に満足されるサービスの提供に努めたいと思っております。
105	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	この度のご利用者様の評価から、ヘルパーの提供するサービスをより一層向上させることの必要性を感じております。特に調理の点につきましては、来年度技術・知識をレベルアップさせ、ご利用者様が求めている食事を提供できるよう努めてまいります。また調理に限らず、ヘルパーサービスでは、ご利用者様との密なコミュニケーションの鍵となりますので、サービス提供責任者による訪問を定期的実施していただけるよう事業所の体制を整えていきます。
106	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、苦情受付窓口や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を心がけてまいります。また、調理や介護技術などヘルパーの教育に努め、サービスの質の向上をはかり、「あなたらしさを応援」をモットーにサービス提供に努めてまいります。
107	杉の木ヘルパー ステーション	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にスケジュールの見直しを行ない御利用者の状態の把握に努め、サービス内容の説明等を行うよう努める。また、現場でのヘルパー指導を行なうことで、質の高いサービスを提供できるように心がける。
108	すこやかいもり	苦情を受け付ける窓口に対する説明、個人情報漏らさないことについての説明は、契約の時にしていますが、契約の時以外、例えば集金の時にも説明をしていくようにします。また契約時の説明もより分かりやすくするように心がけていきます。ヘルパーの作る食事やヘルパーの技量については、研修の機会を今以上に増やすことにより技術、知識の向上を図り、より一層、利用者様に満足していただけるサービスの提案に努めていきます。

< 訪問介護 >

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
109	総合福祉ツクイ名古屋	全体的に良い評価をいただき、スタッフ一同、より一層の励みにさせていただいております。ご利用者の声に耳を傾けて御満足いただけるケアサービスの提供を心掛けて参りますが、今後の改正により変遷していく介護保険のなかで、本当に利用者の為に出来ることは何かということ、スタッフ間で気持ちを共有していきます。利用者の方からの笑みが見られるよう、真心をもって一人一人と向き合って参ります。
110	総合福祉ツクイ名古屋昭和	今回の評価結果において、自社評価に比べ、ユーザー評価が低かった項目については、今後の課題として改善に取り組んで参ります。契約時の重要事項説明書・苦情窓口・個人情報の取り扱い等については、十分ご理解していただけるよう、今まで以上に努力致します。苦情・要望には、早い段階で対応していけるよう、定期的な訪問に取り組み、利用者様・ご家族様との信頼関係を築いて参ります。
111	総合福祉ツクイ名古屋千年営業所	・ヘルパーの対応に対し、安心感・信頼感を持っていただける様に研修等を現在行っております。・ご利用者様より苦情・不満などあった場合ヘルパー全員に伝え、同じ対応が出来る様に周知するようにいたします。
112	総合福祉ツクイ名古屋南	サービス提供責任者の業務である利用者様宅への訪問・アセスメントが、現状出来ないため、訪問介護計画書の見直しを行い、積極的に訪問していこうと思います。そうする事により、利用者様のお声も聞く事が出来るし、信頼関係も築けると思います。また、今回の評価・お客様の声をヘルパー全員にも知ってもらい、常に利用者様の気持ちを考えられるよう、ヘルパー研修・教育をしていきます。
113	たくみ名古屋第一事業所	利用者様の声に耳を傾け評価を厳粛に受けとめ定期的に行うカンファレンス及び研修会等で改善していきたいと思っております
114	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、お客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、お客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います。
115	ととと	満足されていない御利用者もいらっしゃることを認識し、謙虚に反省・改善していきます。今後も誠実なサービス提供に努めていくつもりです。
116	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。サービスの利用にあたり事前の説明等につきましては、お客様やご家族が納得していただける様わかりやすく説明すると共に、安心してサービスをご利用いただけるよう心がけてまいります。また、今後もヘルパーに安心感、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。職員一同、皆様に喜び、満足いただける事業所をめざして努力してまいります。
117	東海ケアサービス指定訪問介護事業所	事業者と利用者との評価に大きな差は出なかったが、契約時の説明に関しては認識の差が出ている。こちらが十分な説明をしていると感じていてもあまり理解されていない部分もある様なので、詳しい説明をするばかりでなく、理解の確認や不明な点を言いやすい様な雰囲気づくりを心がけていく。さらに、利用者評価の平均点数が全体の平均点数とそれぞれの項目において0.1程度低い結果となっている事に関しては現任ヘルパーの研修、管理者やサービス提供責任者により積極的にご意見ご不満を伺う事で改善に努めていく。
118	東芝テクノ訪問介護事業所ウイズユー名古屋北	サービス提供責任者がお利用者様宅へ訪問し、重要事項の説明、及び契約をさせて頂く際には、従来にも増してゆっくりときちんと説明し、苦情受付窓口の案内については時間を掛け、ご理解頂きますよう徹底してまいります。また、ヘルパーが作る食事に関しては、ヘルパー研修会に於いて、介護技術、調理、マナー、感染症についてなど平均的に力を注いできましたが、特に調理・味付けなどに重点を置き、満足が頂けるよう質を高めて参りたいと思っております。
119	特定非営利活動法人すけっとファミリー	契約時の説明を分かり易い言葉でお伝えする様にして参ります。ケアマネジャーとの連携を密にし、ご利用者が便利に利用し易いサービスに努め、又サービス提供責任者の訪問回数をこれ迄より増やし状況把握とニーズへの対応に心がけて参ります。休日、時間外の連絡先は全てのご利用者にお伝えし、電話でも案内のアナウンスを流しております。

< 訪問介護 >

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
120	中川区介護保険事業所	お客様のご意見を尊重し、今後更に内部研修などに力を入れ、より質の高いサービス提供に努めてまいります。またケアマネジャーとの連携も大切にし、安心して在宅生活ができるようにサポートいたします。
121	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、ヘルパーの介護技術、心がけ等について適切に指導し、質の向上に努めます。
122	中村区介護保険事業所	訪問介護員の研修を充実させて介護技術の向上を図ります。また、サービス提供責任者が定期的にご訪問させていただき、お客様やご家族様のご意見をお伺いして、ご希望に沿ったサービス提供に努めてまいります。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きよう努めてまいります。
123	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が定期的に訪問してご本人やご家族のご意見を伺い、ケアマネジャーとの連絡調整のうえ、ご要望に基づいた適切なサービスを実施いたします。2．ご利用者様に気持ちよくご利用いただけるよう、より一層のマナー向上とサービスの質の向上に努めます。3．個人情報の保護については厳重に配慮し、ヘルパーへの教育を引き続き徹底してまいります。
124	西区介護保険事業所	ほとんどの点でほぼ平均、または平均より上の評価をいただいているものの「ふだんの生活がしやすくなった」「訪問サービス全般に満足している」というような肝心な点では平均をすくまわっており、「お客様の満足度」という点に今後もよりいっそう注意を払ってサービスを提供しなくてはならないことを強く感じる結果となりました。この結果を真摯に受け止め、細やかな点にも十分に気を配り、お客様にご満足いただけるサービス提供を心がけてまいります。
125	にじのさと熱田サービスセンター	サービス提供責任者が定期的に訪問し、ご本人様、ご家族様の意見を伺い、契約時にはわかりやすく説明し、今後のサービス向上に努めていきたいと思っております。
126	にじのさと北サービスセンター	苦情窓口、個人情報の扱い、契約書の説明を利用者側に立ち分かりやすく理解出来る様に心掛けて参ります。ヘルパーのスキルについては月1回の研修会と個別指導を引き続き実施し向上させて参ります。責任者についても、研修の実施により質の向上を目指すと共にヘルパーとの連携、利用者宅への定期訪問を強化し、現状把握に努めて参ります。
127	にじのさと昭和サービスセンター	ヘルパーのサービスの質を上げることと共に、利用者様に対する言葉づかいや態度など一般的なマナーにも研修を行っていく。利用者様の所に複数のヘルパーが入る場合、入っているヘルパーを集めて味付けの統一化や利用者様の状態など検討会を行なっていく。
128	にじのさと南サービスセンター	利用者様のご希望に沿えるよう全社員の教育の徹底を図ります。また、適正サービスの提供と自立支援の観点を再認識し、サービスの質の向上を図っていきます。
129	にじのさと名東サービスセンター	契約書、重要事項、相談窓口の説明の仕方をご利用者及びそのご家族の方にも理解して頂ける様な説明が再度重要と今後、サービス提供責任者の課題と致します。又今回の評価を参考にヘルパーの介護の知識、技術、言葉づかい、態度等についてのくり返しのヘルパー研修内容について見直し致します。又利用者がヘルパーに伝えられない事情、及び状況を把握する為に、定期的な訪問を実施致します。
130	ハートサービス近藤	この度は当社を評価いただきありがとうございました。拝見しましたところ、情報伝達の即応性とヘルパーの対応についてもう少し改善の余地があると感じました。具体的な改善策として、電話システムの見直し。ヘルパー教育の充実ならびに苦情情報の共有化。CS（カスタマー・サティスファクション顧客満足度）調査の実施を行って参りたいと存じます。今回賜りました貴重な情報を真摯に受け取め、お客様に少しでも喜んで頂ける会社にしていきたくと全社一致で取り組んで参ります。
131	東区介護保険事業所	お客様にとって、安心して在宅で生活していただけるよう、お客様の状況を定期的に把握することで、お客様の視点に立ちサービス提供していきます。さらに、事業所内の連携強化、サービス提供責任者と現場のヘルパーとの連携強化、スタッフの資質向上のための研修会を充実させます。あわせて、ケアマネジャーとの連携も密にし、お客様の要望に最大限に添えるようにしていきます。

< 訪問介護 >

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
132	陽だまりの家訪問介護事業所	契約時の説明や苦情申し立て窓口・個人情報保護への評価や又、ユーザーからのご意見・ご感想を真摯に受けとめ尚一層の分かりやすい説明に努め安心してサービスをご利用頂けるよう改善し、ご利用者様、ご家族様の在宅生活をサポートして参ります。
133	ビックママ訪問介護サービス大秋	ヘルパー研修を積極的に行いヘルパーへの教育、指導をしっかりと行い今以上に利用者様に満足して頂けるサービスを提供して行きたいと思っております。
134	福祉の幸鳥居訪問介護事業所	サービス提供責任者による定期訪問があまり出来ておらず、今回、利用者様にその点を厳しく評価された。ヘルパーの教育・まとめ役という面も含め、その業務内容を今一度見直したい。他項目の結果についてもヘルパーに知らせていき、高い意識を持って仕事に取り組んでいってもらえるようにしたい。
135	文の家指定訪問介護事業所	重要事項や守秘義務、サービス内容等、分かりやすく説明を十分に行いたいと思っております。ヘルパーの質の向上と共に、きめ細かいサービスの提供をめざし、ご利用者様に満足いただける援助が出来る様、努力してまいります。
136	ブラザーヘルパーステーションあつた	ヘルパーの対応に安心感、信頼感が持てるのが一番利用者様が重視されていることを再認識致しました。社内、社外を含めヘルパーの教育にも更に力を入れていきたいと思っております。また、利用者様、ご家族の方が身近かな存在であるヘルパーに、気軽な意見や相談が出来るような関係作りを目指し今後も努めて参ります。
137	ベネッセ介護センター名古屋	契約書・重要事項説明・苦情申し立て窓口の説明、個人情報の取り扱いについての評価項目に関して、事業所とご利用者の方のとらえ方に少し開きがありました。今後はどなたにもご理解いただけるよう、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。事業所別の平均よりも劣っている評価項目もあります。次年度は全ての項目が平均点以上になるよう、事業所全体で努力していきたく思います。
138	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が利用者を巡回訪問して現場の状況を把握し、サービス改善に努めている。ヘルパーの作る食事に対する満足度は、必ずしも充分ではない。料理講習等の機会を利用して、レベルアップを計りたい。
139	ヘルパーステーション愛生苑	苦情窓口や、個人情報、契約時の説明が不足しており、今後確実に実施する必要があると痛感しました。またヘルパーのレベルアップ現任研修への参加を積極的にし、満足して頂けるサービスの提供ができる様努めていきます。
140	ヘルパーステーションあかね	契約書・重要事項説明書などの説明について・利用者にとってわかりやすい書面作り・契約時の説明方法の見直し サービスの満足度をさらに向上するために・適切な介護計画の作成に努める・モニタリングに力を注ぐ・ヘルパーの技術指導・知識教育の充実を図る
141	ヘルパーステーションあじさい	事業所別評価結果、満足度、ご意見、ご感想等の結果を1つずつ事業所の立場としてと利用者様の立場として拝見させて頂きました。利用者様に今以上、満足して頂けるよう、これからの目標として、サービスを提供して行きたいと思っております。ヘルパーステーションあじさいをよろしく申し上げます。
142	ヘルパーステーションいちい	問2、苦情申し立て窓口があることの説明について、利用者との契約時に渡す重要事項説明書の第10項に苦情窓口は明記されておりますが、特に家族からの不満が見られる。問3、ご本人やご家族のこと（個人情報）の漏洩の説明の件ですが、訪問介護契約書の第13条に秘密保持として明記されております。苦情自体があるのか又漏洩の事実があるのかが、判明できません。今後、契約時に訪問介護契約書及び重要事項説明書を基に十分理解して頂けるように説明することを指導して行きます。
143	ヘルパーステーション内田橋なみき	利用者様の生活が滞りなく営まれるように、情報、ニーズをしっかりと把握し、画一的でなく、それぞれに合わせた援助を行っていく事の大切さを、日々実感しております。これからも、利用者様の笑顔を励みに、その人らしい生き方を送って頂けるようなサポートを心掛け、心を込めて行って行きたいと思っております。
144	ヘルパーステーションかなめ	訪問介護サービスを利用する事でQOL（生活の質）が向上し、日常生活が安定する為に、知識・技術の研鑽と感性を磨き、安心・信頼の訪問介護職員育成を行います。担当ケアマネと密に連携し、利用者様の要求に添える介護プランの作成と共有、自立支援を推進します。医療と連携し緊急事態にも臨機応変な対応を行い安心ネットワークの一翼を担います。

< 訪問介護 >

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
145	ヘルパーステーションかわな	ヘルパーが増えるにつれ、言葉づかいや態度について、教育をしているつもりでしたが、今回のご意見、ご感想の一面にヘルパーが個人的な理由で利用者にチケット等の売りをしたと知り、とてもショックでした。利用者の声を直接聞く事ができて、事業所全員で反省をして、今後このような事のないよう、又慣れ々にならぬよう気をつけてケアに入らせていただきたいと思います。有りがとうございました。
146	ヘルパーステーションさくら	問2、問3に対し各2名、問6、14、18、19に対し各1名、計8名の利用者様よりやや不満の評価を頂きましたことを重く受け止め、それぞれの項目に対して具体的対策を立てて早速実行いたします。特に問2、問3に関しては契約書、重要事項説明書において必ずいねいに各事項を説明し同意を得ることとさせていただき、他の問に関してはサービス提供責任者及び訪問介護員を教育・指導し利用者様にご満足いただける事業所を目指し努力を忘れぬ所存でございます。
147	ヘルパーステーション新栄	最初の契約時に、もっとしっかり説明するようになりたいと思います。又、問2の苦情受け付の件については、別紙にて一覧表を作って、お渡ししようと思います。
148	ヘルパーステーションハッピーエンジェル	食事作りに関して、きびしい結果を頂きました。改善の方向性として、より良いコミュニケーションにより希望・要望が、遠慮なく出て来る環境を作る事。並びに技術的な調理に対する社内研修を行なって行きたいと考えて居ります。
149	ヘルパーステーション平針なみき	今回のユーザー評価において比較的高い評価を得る事ができました。しかし、ヘルパーのサービス内容の違いを指摘された方もいらっしゃり、今後はヘルパーの質の向上、統一を図り、利用者様から信頼関係を築き、安心して在宅生活を送っていただけるよう努力して参りたいと思います。
150	ヘルパーステーションほしざき	苦情受付窓口と個人情報取り扱いについての説明が不足していることが、今回のユーザー評価でわかりました。今後は、このような説明も含め、モニタリングにかかる時間を増やしていきます。ヘルパーの質については、ほとんどの利用者様に満足していただいていることがわかり、とてもうれしく思います。今後も利用者様に安心・信頼していただけるよう、より一層、ヘルパーの向上にむけて勉強していきます。ありがとうございました。
151	ヘルパーステーションぼぼ	言葉遣いや態度・身だしなみについては、再度スタッフに徹底していきたい。また、今まで以上にケアマネジャーをはじめ関係者と十分な連携をとりながらケアをさせて頂くことを忘れずに、利用者様のその日の身体や精神の状態に合わせた援助・気配りができるように心掛けていきたいと思ひます。契約やサービス内容等の分かりにくい項目については、平易な言葉に置き換える等の工夫を行い、説明を繰り返すことにより、理解を深めて頂けるよう努力して参ります。
152	ヘルパーステーション名東	毎回全体通して話し合うべき事、反省が必要な事等見つける事が出来ます。平均より欠けている部分で介護技術・知識が欠けている点について研修等十分に質の向上にむけたいと考えます。今後もモニタリング・ニーズに合う援助をしていきたいと思ひます。
153	ヘルパーステーションめでいちゃん	管理者及びヘルパーさん達と全体の勉強会を強化して行きます。
154	訪問介護かえで	今回の結果をみて、介護保険制度が短期間で変わっていく中で、利用者さんへの説明が不十分になっているところがあるなど感じています。18年度も大きな制度改正があるので、利用者さんにしっかり説明、納得していただいた上で、精一杯のサービスを提供していこうと思っております。
155	訪問介護サービスセンターエル	今回の結果を元に、再度、事業所の体制、サービスの在り方を見直します。そして利用者様のご希望にあったよりよいサービスを提供していきたいと、サービス提供責任者を中心に全ての職員が全力で取りくんで行きます。1. 全体勉強会の外部講師によるレベルアップ 2. ケアカンファレンスの強化 3. 同行訪問強化
156	訪問介護事業所高坂苑	今回のユーザー評価から、ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてる事が大切だとわかりました。ご利用者様から信頼されるヘルパーを育てていきたいと思ひます。自立支援に向けての援助についての勉強会もしていきたいと思ひます。

< 訪問介護 >

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
157	訪問介護ステーション「トント」	今後もご利用者の要望にできる限りお応えし、ヘルパー同士の情報交換、サービスの質の向上に向けた勉強会等を実施し、又サービス担当責任者の定期訪問をしっかりと行い、安心と信頼を感じて頂ける育成に努めていきます。
158	訪問介護ステーション・フロムハート	自己評価とユーザー評価の結果から見える課題は、介護サービスの質の点で、派遣するヘルパーによって現に示されたばらつきをいかに解消し、その水準を高めていくかであり、また、土日、早朝夜間などにおいて、サービスを求める利用者に、適切な量のサービスを提供できる体制を構築することにあります。いずれも、とても難しい課題ですが、しっかりと取り組んでいかなければならないと考えています。
159	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が出た時にはすぐ対応する様にします。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サービス提供内容をご家族やケアマネージャーとすぐさま相談しさらに良いサービスができる様、努力します。
160	訪問介護センター共愛	契約書や苦情等の説明につきましては、従来にも増して御利用者様御家族様に理解して頂けるように、わかりやすく説明できるよう努力していきたくと思います。今後も御利用者様の声に耳を傾け、満足のいくサービスの提供を心がけて行きます。
161	訪問介護ひまわり	サービス提供責任者の定期訪問を1ヶ月に一度は実施し、利用者のニーズ、ヘルパーに対する要望等に応える為の努力をしていきます。ヘルパーの定期的な研修を充実させ、質の高いサービスを提供できるようにしたいと思っています。
162	ホームヘルパーサービス かざぐるま	ユーザー評価にて、サービス提供責任者の定期訪問や訪問介護計画やサービス内容の説明の点等で、不満の点があることがわかりました。日々変化する体調やサービス内容の中で、より確実に充実したサービスにするためにも、訪問介護計画の訂正を含めた定期訪問や随時訪問を増やすように改善します。また、利用者様の意識調査にて、ヘルパーの言葉遣いや態度などの教育性が強く求められていることから、再度ヘルパーとしての謙虚な姿勢と、相手の立場に立って接する基本的態度を再徹底していく所存です。
163	丸八訪問介護事業所	サービスが、マンネリ化することなく、いつも新鮮な感覚で利用者に接し、サービスの時間帯に、ヘルパー、利用者又その家族が充実感をあじわえるようにしていきたいと思っています。
164	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価について、個人情報保護の同意書について十分な説明がされてい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、今後は個人情報の保護に厳重に努め、同意書など書類の説明についても分かりやすくすることに努めます。今後はサービス提供責任者及びヘルパーへの研修などをさらに充実し、より質の高いサービスを提供することに努めます。
165	緑区介護保険事業所	今回の評価から、苦情を受け入れる窓口についての説明や契約書・重要事項説明書についての説明が十分でないことがわかりました。また、お客様は事業所に対して、ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてることやヘルパーが礼儀正しいことを強く望んでみえることもわかりました。今後はそうしたお客様の要望にこれまで以上にこた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。
166	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「個人情報の取扱い」や「苦情相談窓口の設置」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、よりお客様の立場に立ったサービスを心がけ、説明時にもお客様が分かりやすい表現に換えるといった工夫などをするとともにケアマネージャーとの連携も深めていき、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。
167	南区介護保険事業所	苦情受付窓口や個人情報保護の説明については、契約書や重要事項説明書によりご説明させていただいておりますが、自社評価より低いユーザー評価をいただきました。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。また、サービス内容につきましても、お客様に満足していただけるよう職員一同、研修等を行い、より高い職員の資質及びサービスの質の向上を目指してまいります。

< 訪問介護 >

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
168	めいきん生協在宅福祉センター	利用者様のヘルパーに対する評価でヘルパーの知識やサービスに対する評価は高いものを頂きましたが、これに甘んずることなく研修等の積み重ねで向上を図ります。一方、契約時の説明や苦情窓口、個人情報などに関する説明が不十分という結果を真摯に受け止め、あらためて契約時等の説明のマニュアル整備、わかりやすい説明への事例訓練を行います。また、ご家族からのコミュニケーション等の不十分さの指摘もあり、訪問時のご相談やケアマネージャーとの連絡の密度を上げるよう進めていきます。
169	めいきん生協在宅福祉センター・昭和ヘルパーステーション	契約時の重要事項の説明不足について、改善します。既存の契約者に対しては、計画的に訪問を行い「苦情受付窓口の案内」と「個人情報保護」についての管理を徹底している点を再度ご説明します。また、ユーザーが最も期待する点としてヘルパーの教育（言葉遣い・態度・身だしなみ）であることをしっかり受け止め、毎月開催している会議の場を有効に活用し、質の高いヘルパー活動ができるようにしていきます。
170	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	利用者様宅の訪問は、かなり行えているつもりだったのですが、満足されていない方がいた事に驚いています。状況が大変な方のお宅への訪問が多く良い状態でサービスが行われている方への訪問が少なかったのかと思います。平均して訪問するようより一層努力していきます。ヘルパーの介護の知識や技術については、スキルアップの必要を感じていましたので、現任研修、勉強会など活用して力量をつけていきたいと思えます。
171	名東区介護保険事業所	ヘルパーの介護知識や活動内容について、お客様から他の項目に比べ低い評価をいただきました。今後は本事業所が実施しているヘルパー対象の研修会の充実や、他機関が実施する研修会の情報提供等を行い、お客様に満足していただけるようサービス提供の質の向上に努めます。また、来年度の介護保険制度改正に向けて、本事業所全てのヘルパーに対して活動内容の見直しや指導を徹底していきます。
172	名南ヘルパーステーションきずな	問2、3に関しては契約時に必ず説明する事をサービス提供責任者間で再度確認し定着していけるように努力していきたいと思えます。又定期的なモニタリングを行い利用者様の満足できる掃除や食事作り等提供していきたいと思えます。
173	名北ヘルパーステーション	今回の評価で受けた項目については、今後ヘルパーの質の向上に努めると共に、利用者様が御自宅で安心して生活できるよう、利用者様・ご家族様の御要望や不満に対し、すぐ対応して、いきたいと思えます。
174	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。今回頂きましたご意見を真摯に受けとめ、お客様にご満足いただけるようサービスの質の向上に努めて参ります。特に、苦情申し立て窓口や個人情報保護の説明については、今後も、お客様にご理解いただけるよう丁寧にご説明して参ります。また、お客様が重視されている「ヘルパーに対する安心感・信頼感を持てること」については、サービス提供時には常に心に留めるようにし、今後もお客様のご期待を裏切らないよう事業所一丸となって努力して参ります。
175	やさしい手平安通訪問介護事業所	年々、自己評価とユーザー評価の差が縮まっており、利用者に満足して頂けるようなサービスを提供できるようになってきたのではないかと感じています。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、利用者が満足して頂ける質の高いサービスを提供出来るよう取り組んでいきます。また、安心してサービスを利用して頂けるようにサービス提供責任者からのサービス内容、重要事項等の説明にも重点をおき取り組んでいきます。
176	有限会社介護福祉センター友	1.ヘルパーの資質向上のために教育、講習を強化し、より良いサービスの提供を目指します。2.利用者宅への訪問を増やし、サービス内容の満足度を高めるべく意見を吸集することに努める。
177	有限会社 介護ふじ	ケアの質の向上又自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化をはかり、よりよいケアを提供できるよう社員一同さらに結束感を強め、社業に邁進していく所存で御座います。
178	有限会社クリーンハウスケア事業部コア	契約書・重要事項、苦情窓口などの説明をお客様に、少しでもわかりやすく、お話出来る様に心掛けていきます。また、お客様・ご家族の意見や思いを、お聞きする為により多く訪問する様にしていきます。

< 訪問介護 >

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
179	有限会社中京ケアサービス	契約時に苦情相談窓口や個人情報の取り扱い等についてご説明申し上げていますが、不十分であると捉えられていることがわかりました。このことから、介護保険の種々の制度についての説明は、契約時のみでよしとするのではなく、折に触れてご説明申し上げることが必要であると感じました。利用者様を定期的に管理者やサービス提供責任者等が訪問し、その際ヘルパーの様子を伺うと共に、制度についてわかりやすく何度もご説明申し上げ、ご理解を得られるようにいたします。
180	有限会社もみじ	利用者様の評価について、問2・3が0点、問6・19が1点ということで、当社の自己評価との違いが出ましたが、その他の設問については、一定の評価をいただいたと思います。問2・3については、苦情対応の方法・個人情報の守秘義務などについて、再度しっかり説明し、理解していただきたいと思います。問6・19については、サービス責任者として、利用者様の気持ちを充分受けとめることができるよう、お宅訪問の回数を増やし、ゆっくり話し合っ、安心してサービス提供ができるようにします。
181	有限会社レイビー	今後共、従業員の研修等を実施し、介護の知識、技術の向上に努めよりよい介護をめざします。又、実際の介護においては、ケアマネージャー、他の事業所、御家族、医療機関との連携を密にして、必要に応じてサービス提供責任者会議に出席し改善に努めます。介護計画については、訪問介護計画書の充実に努め必要に応じて、同意していただくようにします。
182	ゆうな訪問介護事業所	今回のユーザー評価をふまえて指適のあった項目に関して御利用者様宅へ定期的に訪問し御本人もしくは御家族からのサービス状況をお聞きし御本人御家族のニーズに近づいていける様に努力していきたいと思ひます。
183	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	昨年よりも良い評価をいただきましたが、まだ苦情相談窓口や守秘義務についての説明が不十分という結果でした。今後も契約時だけでなく、サービスを利用されている中でも、随時説明を行うように努めます。少数でも満足されていない利用者様がいることを認識し、また4月からの介護保険の改正に向けて、ヘルパーの指導や研修に焦点をおき、より良いサービスの質の向上を目指します。
184	ゆうらいふ天白訪問介護事業所	事業所としては御利用者に理解していただいていると思ひていたのですが、十分に納得されていない部分もあることがわかりました。満足していただけるサービス提供ができるよう、責任者とヘルパー及びケアマネージャーとの連携をよりいっそう深め、サービスの質の向上につとめてまいりたいと思ひます。
185	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	契約書・重要事項説明書については、今まで以上に丁寧かつポイントを絞った説明をするように心掛ける。特に苦情窓口や守秘義務については、利用者に充分理解いただけるよう、説明の仕方を工夫したい。また、ヘルパーの教育については、従来の集合研修に加え、ヘルパー各人の経験や能力に応じた個別指導をより積極的にを行い、知識・技術・接遇を向上させるよう努めていきたい。
186	夢愛ケア	評価項目3・18で不満をいう回答を受けたことを真摯にうけとめていきたいと思ひます。特に問18で不満と回答された方には申し訳ない気持ちです。又、個人情報の取り扱いには事業所としましては、細心の注意を払っておりますが、御利用者様にはまだまだ説明不足であったことを反省し、今後はわかりやすい言葉で心に残る説明を心がけたいと思ひます。

<訪問介護>

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）

- ・ ヘルパーさんのおかげで元気になれた。少しずつ外出もできるようになってきた。とても助かっている。言葉使いや態度もきちんとしており満足です。
- ・ 料理の時間が長く、掃除の時間が短くなり手ぬき掃除となる。
- ・ ヘルパーさんの来られる日は気分的に元気になります。日常の話などもして、とても慰められ感謝しております。
- ・ ヘルパー間との連絡がとれていない様に思われます。ヘルパー同士でお話がされていない気がします。一人一人相手が老人である事を考えて対応して欲しいです。
- ・ スタッフが多すぎて覚わないので、担当者の顔写真と名前を用意して欲しい。不手際でヘルパーさんが来ない時が2度あった。お詫びの電話はあったが命に関わる事なのでもっと気を付けてほしい。ヘルパーさんのレベルの差を感じる。ふだん家族不在の為、詳細はわからないことも多いが、本人が「あまり良くない」と言う方もみえる。全体的にはとても良くして頂いてると思い、感謝しています。
- ・ ヘルパーは何人も替わって来てくださるので、なかなか慣れる事が出来ないで気疲れします。が、現在は自分では出来なくなっておりますので、大変有難い事と感謝しております。ただ、どの程度まで家事をお願いできるのかの線引きがはっきりわからず、自分でしていた事でも、そこ迄はできないきまりになっているとの返事もあり戸惑っています。
- ・ ヘルパーさんに来てもらって、父も明るくよく話をする様になり家族共々喜んでおります。
- ・ ヘルパーさんは身体介護を主とした場合、もう少しおむつの取り替え、移動、食事介助などしっかり把握してからきてほしい。（ほとんど経験していない方が多い）
- ・ 昨年、病気で一人暮らしで心配していたが、事業所を知人から紹介されて、この様な制度があることを気に止めませんでしたので、有難く思っています。
- ・ 他の事業所を利用した事がないのでよくわかりません。だから比較する事ありませんし、各々の良さや違いもわからないのです。
- ・ 十分に要望や意見を聞いてくれて大変うれしく思っています。訪問介護を利用し、利用者も家族も大変喜んでます。
- ・ 「有難うございました」の一言につきてます。お蔭様で体調も一日一日良くなって、気分もスッキリしてきました。本当に有難うございます。

<訪問介護>

- ・ 現在週1回ヘルパーさんに来ていただいております。足が不自由なので本当に有難く感謝しております。ヘルパーさんがとても明るく良い方なので楽しい時間を持つ事ができ、パワーをいただいで喜んで、その日を楽しみに待っております。
- ・ 家族の事情を十分に把握し、柔軟に介護計画を立ててもらい大変助かります。ケアマネジャー、ヘルパーは大変仕事熱心で、家族のケガなどで介護に行き詰まっても、介護の快適さを損なわずに本人に過ごさせることができました。本人、家族もスタッフの皆さんの対応にはたいへん感謝しております。
- ・ よく気の付くヘルパーさん、余分なことをしないヘルパーさん、規則以外のことでもだまってするヘルパーさん、それは規則以外とやらないヘルパーさん、感じの悪いヘルパーさん、本人は病人だから感じよくしてほしい。
- ・ 時間通りに来ていただけるので、本人が安心しておれること。本人とあいさつをかわし、帰りも「又来ます！！」の声で次回をととても楽しみに待っています。いろいろと本当にありがとうございます。
- ・ ヘルパーさんにはいつも大変お世話になっています。母の様子をよく見てくださり、少しでも変化があればきちんと教えてくださり助かっています。昼食を作る時も何もできない母に、少しでも「手伝ってもらいました」と言ってくくださり、母に自信を持たせてくれます。ありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・ 大幅な時間のズレがない様に、ある程度はやむを得ないと思う。サービス内容には十分満足している。
- ・ 他人の個人情報を聞く時があり、つまり、自分の所も他でもれているのかなと不安に思うことあり。
- ・ 日々、身体が自由がきかなくなり、不自由な思いをしております。出来るかぎり訪問回数を増やして頂ける事を願っています。
- ・ ヘルパーさんに大変よくして頂いていますが、個人差がありまして「プロ」という意識を持って頂きたいと思います。マニュアルの心遣いではなく、自然の心で対応されると、重度のお年寄りでも顔の表情もおだやかになると思うのですが。
- ・ この制度に対して日々感謝の気持ちで暮しています。
- ・ 色々御世話になります。助かっております。心から御礼申し上げます。難しい事、事務的な事は解りませんが、その都度宜しく。一日も早く自立が出来る様になりたいです。
- ・ たくさんの事業所のサービスを受けて比較したいのですが、今の事業所について全般的に満足しているので、比較はせずこのままでいきたいと思っております。
- ・ ヘルパーさん、とても親切にしてくれます。身体のことにも気をつけてくれます。掃除も私の出来る事は手伝って、一緒にやっております。

<訪問介護>

- ・ 現在当家担当のヘルパー及びケアマネジャーは、非常に親切及び時間に正確等、大変うれしく思っ
て居る。
- ・ お掃除をきちんとやっていただけますので、大変喜んでます。又、体調のよくない時などいろ
いとアドバイスをしてくださり助かります。出来るだけ同じ人に来ていただくと安心です。
- ・ 長いことお世話になり心から感謝致しております。スタッフの皆様御苦勞様です。これからも御世
話下さいますようお願い致します。皆様もお疲れが出ませんように御体大切にお越し下さいませ。
- ・ 不満、不足を感じません。介護保険を利用する事になってからの最初からの事業所で、他と比較し
ようありませんが、多分これ以上は望めないだろうと思っています。仕事とはいえ他の家に入っ
て世話をすることには、いろいろとやりにくいことや厭な思いをさせていることだってあるかと思
いますが、厭な顔一つせず、どのヘルパーも一生懸命献身的な程にやって本人及び家族を助けてく
れています。影日向のない仕事ぶりで信頼が出来ます。質が高い事業所に運よく当たったのだらう
と感じています。ケアマネジャーも家族の心情をよく察してくれる賢い人で、よく連絡に廻って貰
います。もっと頻繁に廻って連絡を取ろうとさえして貰いますが、大勢の介護保険関係の人の出入
で家が戦場みたいになってしまい、疲労感も多少は覚える毎日ですので、困ることがない時は電話
連絡ぐらいで済めばそれは有難いと思う程です。不足は何らありません。よくやって頂いています。
- ・ 親近感を持ち、来訪をととても楽しみにしています。
- ・ とてもいいヘルパーさんで真面目すぎる位です。満足しております。
- ・ 事業所の指導者は規律を守るため厳しい指導や発言がうかがわれるが、利用している掃除のヘルパ
ーさんは素敵なので優しくしてあげたい。
- ・ 老人の夫婦で長年暮らしておりましたが、一昨年、主人が亡くなり気落ちし、何も手につかない状
態でしたがヘルパーさんが来てくれて、色々話を聞いて頂いたり家事と一緒にするうちに少しずつ
ですが、一人で暮らすことに慣れてきました。長年住み慣れた家で暮らしていけるのはとても幸せ
な事と感謝しております。
- ・ 当家に来て頂く担当者の方は、非常に良く気がついて指導して頂けますことを感謝して居ります。
色々勝手な事を云いますが良く聞き入れて下さって満足して居ります。
- ・ 掃除を頼んでいますが、掃除のやり方がざつ。例えば、靴が乱れていても揃えない、机の下や隅の
掃除が大変ざつ、ティッシュ箱など散らかっていてもそのまま、物を整理できない人が多い、特に
若い方は掃除を知らない。こんな掃除の仕方でもよく給料もらっていると思う。
- ・ ヘルパーさんはとてもよくしてくれます。助かっております。有難く思っています。話もよく聞
いて下さいますので楽しみにヘルパーさんを待っております。
- ・ サービス提供責任者(主にヘルパー派遣)が自身の感情で物事を処理しないよう公平に考えてほし
い。

<訪問介護>

- ・ いつも有難うございます。お蔭様とよい方に恵まれて幸せに感じております。今後共よろしくお願
い致します。
- ・ 娘も及ばない位優しく、して下さる事が親切で本当に唯有難く、帰られました後、最敬礼致して
おります。事業所のご指導の良さに感心しております。ありがとうございます。
- ・ 私は、十二分に生活が安心安全に暮せる事に感謝しています。これからもこのままの姿勢でよろし
くお願いします。
- ・ ヘルパーさんのスキルが高く、よく教育されていてとても満足です。言葉使いやその他礼儀等もよ
くできていると思います。
- ・ 大変お世話様になって居ります。時間は正しく、てきぱきしたお仕事振りに感心して居ります。1
週1回のご来訪をいつも待っております。今後共よろしくお願いいいたします。
- ・ 記録用紙に毎回詳しくやったことを書いてもらえるので、様子がよくわかります。家族やヘルパー
さんへの連絡欄もあり、安心できます。・歯医者への通院を何回かして頂き、とても助かりました。
お願いしているものかどうか不安でしたが、ちゃんと車椅子で連れていってくださり、入れ歯も新
しくなり、完治しました。その後の歯みがきもちゃんとやって頂けます。・本人の状態に合わせ、
その時々で臨機応変に内容を変えていただけるので、「仕事」をしてくださる方というより、親戚
か家族のようです。・老人向けの食事作りをお願いしているものかどうか迷っています。「こうい
うこともできます」というサービス内容の一覧とか宣伝があってもいいかなと思います。
- ・ 本人が遠慮がちで、してほしい事をなかなか言い出しにくいみたいです。
- ・ ヘルパーさんが一生懸命にやって下さいますので、頭が下がります。本当によくやってくれます。
たすかります。
- ・ 常時清潔第一をお願いします。一度だけですが物が紛失した事がありますが、こちらの思い違いと
いった事もありますので、以後こんな事のないように切望しております。
- ・ 電話連絡時(時間外)伝わっていない事があった為、もう少し対応をきちんとして欲しい。(生命
にかかることであった場合を考えると恐ろしい)
- ・ 話相手にもなって下さり、信頼して来訪の日を楽しみにしています。
- ・ 介護サービスをお願いすることになって、まだ日も浅いものですから、意見や感想も申しにくいの
ですが、実感としてまずはよく対応して下さるよう有難いことと思っています。
- ・ 事業所によって対応の差があることを痛感しました。時間前に来てきちんと支援して下さる所と時
間の5分~10分はルーズな面をみる所もあります。長の指導かと思われれます。
- ・ 心配りの行届いたやさしい対応をしていただけることで、気持ちが豊かになり、感謝をしています。

<訪問介護>

- ・ 時々ヘルパーさんが変わりますので、できるだけ同じ人にしてほしい。
- ・ 事業所を選ぶということは何の知識もなかったのが、突然に生活に支障をきたし、必要にせまられて近くの事業所という偶然の出会いでした。それでも満足しているのは、来てもらっているヘルパーさんの個人的なもので性格、仕事ぶり、話し相手など気に入っている事で、運がいいということでしょう。選ぶ努力は全然しませんでしたから。
- ・ お世話になっております。ヘルパーさんはとても親切で、よく気をつく方で安心して助けて戴いております。本当にありがとうございます。
- ・ 人見知りの強い性格で心配していたものですが、ヘルパーさんの人柄の良さにすっかりひかれ、来ていただく日を楽しみにしています。おかげで家の者も安心して自分の時間をもつことができ、喜んでいきます。
- ・ あまりたくさんヘルパーが交代でこられると、何か事を伝えたくても連絡が十分正確に伝わらない事がある。日替りで来られると、何となく疎遠な感じがして、何か頼みたい事があってもつい呑みこんでしまいます。
- ・ 介護サービスの為、介護する私は自分の時間等がとれ、大変ありがたいと思っております。
- ・ まだ日が浅いのでよくわかりませんが、いい時もあれば、うんーと首をひねる時もあります。少し馴れて来れば、気安くなればと思っております。
- ・ 現在のところ、非常に安心してサービスを受けて居ります。人間性に満足をして居ります。このような方が他に多く勤めて居られると事業所も発展されることと思ひ、結構な事とお喜び申し上げます。
- ・ よく訓練されているヘルパーさんにお世話になり、よかったと思っている。又、突発的な介護をお願いした時も何とか対応してもらひ、助かっております。
- ・ 家族同様な思ひです。楽しい会話でリハビリになります。今の世に若い方々に申訳なく介護受けさせて戴き感謝します。今後共愚老故お世話になります。世界平和で皆々様の御健康、御幸でありますよう祈ります。合掌。
- ・ おばあさんの一人暮らしをよく支えて下さっています。ヘルパーさんなしの今の生活は考えられませんが。本当に感謝しております。
- ・ 誠実で教養のあるヘルパーさんに恵まれ、日々楽しく過ごしております。感謝を致しております。
- ・ ケアマネジャーとヘルパーとの連絡が悪い。
- ・ ヘルパーさんのお仕事ぶりには大変高い評価をさせていただきます。親切とスピードでお仕事をして下さいます。感謝しております。