訪問介護

<訪問介記	濩 >						
	[事業者	属性]			[ユーザー((利用者)属性	生]
【記入者】	管理者	72	51.4%	【性別】	男性	902	27.2%
	サービス提供責任者	44	31.4%		女性	2,275	68.5%
	その他	24	17.1%		未記入	139	4.2%
	未記入	0	0.0%		無効	4	0.1%
	合計	140	100.0%		合計	3,320	100.0%
【参加率】	実利用者数	19,867	21.8%	【年齢】	40歳~64歳	132	4.0%
	参加利用者数	4,323	21.0/0		65歳~74歳	510	15.4%
					75歳~79歳	702	21.1%
					80歳~84歳	925	27.9%
					85歳~94歳	920	27.7%
					95歳以上	96	2.9%
					未記入	31	0.9%
					無効	4	0.1%
					合計	3,320	100.0%
[区]	千種	9	6.4%	(⊠)	千種	292	8.8%
	東	4	2.9%		東	139	4.2%
	北	14	10.0%		北	281	8.5%
	西	8	5.7%		西	202	6.1%
	中村	12	8.6%		中村	313	9.4%
	中	9	6.4%		中	154	4.6%
	昭和	9	6.4%		昭和 瑞穂	163	4.9%
	瑞穂	10	7.1%		瑞穂	232	7.0%
	熱田	3	2.1%		熱田	94	2.8%
	中川	12	8.6%		中川	241	7.3%
	港	3	2.1%		<u>港</u> 南	111	3.3%
	南	7	5.0%		南	230	6.9%
	守山	9	6.4%		守山	191	5.8%
	緑	12	8.6%		緑	223	6.7%
	名東	12 7	8.6%		名東	229	6.9%
	天白 合計	140	5.0%		天白	164	4.9%
	百副	140	100.0%		その他 未記入	32 29	1.0% 0.9%
					<u>無効</u> 合計	3,320	0.0% 100.0%
				【要介護度】	要支援1	505	15.2%
					要支援2	869	26.2%
					要介護1	361	10.9%
					要介護2	621	18.7%
					要介護3	391	11.8%
					要介護4	222	6.7%
					要介護5	228	6.9%
					新規申請中	2	0.1%
					未記入	113	3.4%
					無効	8	0.2%
					合計	3,320	100.0%
				【記入者】	本人	1,985	59.8%
					同居家族	773	23.3%
					別居家族	313	9.4%
					その他	161	4.8%
					未記入	71	2 1%

未記入 無効 合計

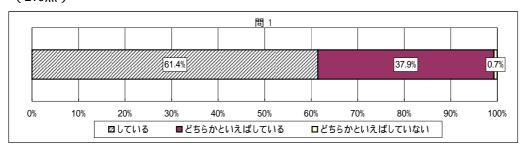
71

17 3,320

2.1% 0.5%

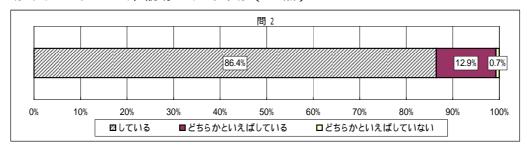
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか (2.6点)



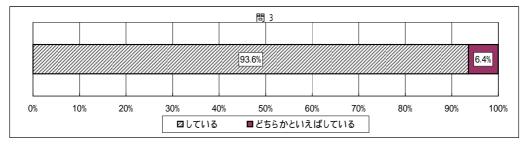
有効回答数 140

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(2.9点)



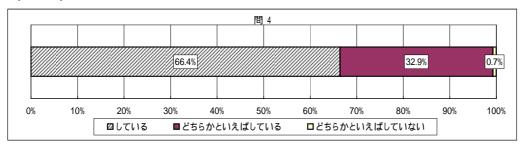
有効回答数 140

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 140

問4 訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものにしていますか (2.7点)

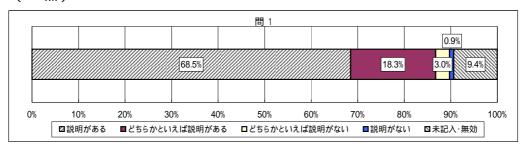


^{*(. .} 点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある (どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、 まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

^{*}平均点は、小数第2位にて四捨五入。

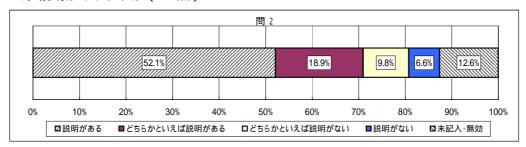
[ユーザー(利用者)評価]

問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか (2.7点)



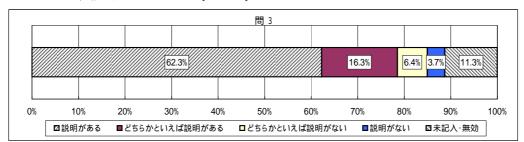
有効回答数 3009

問2 苦情受付窓口(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)について、説明がありますか(2.3点)



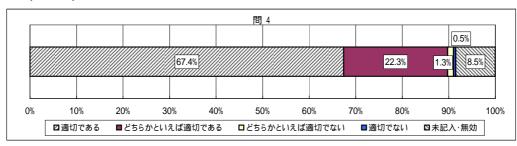
有効回答数 2901

問3 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか (2.5点)



有効回答数 2945

問4 訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか(2.7点)



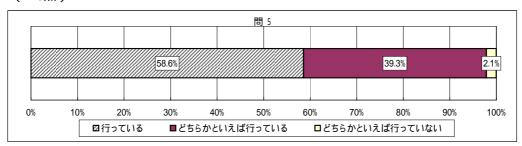
有効回答数 3038

*平均点は、小数第2位にて四捨五入。

^{*(. .} 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〈不満(まった〈説明がなかった)0点。

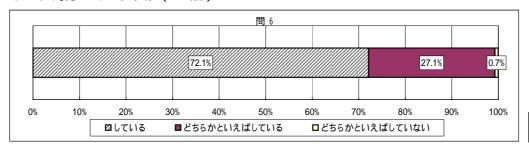
[事業者自己評価]

問5 訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか (2.6点)



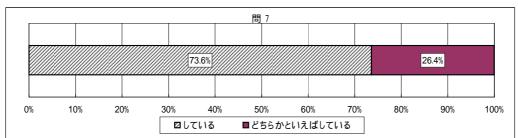
有効回答数 140

問6 利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、てい ねいに対応していますか(2.7点)



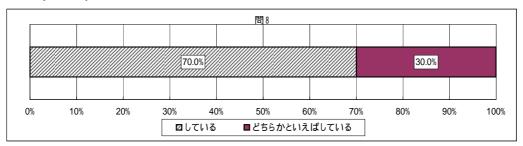
有効回答数 140

問7 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか (2.7点)



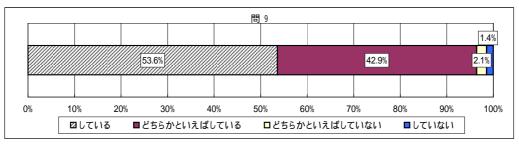
有効回答数 140

問8 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(2.7点)



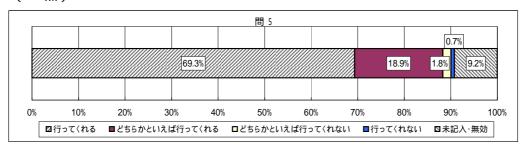
有効回答数 140

問9 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 (2.5点)



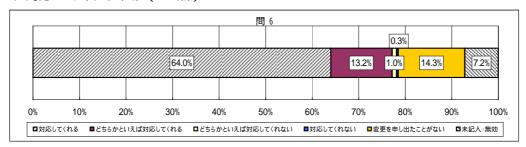
[ユーザー(利用者)評価]

問5 訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか (2.7点)



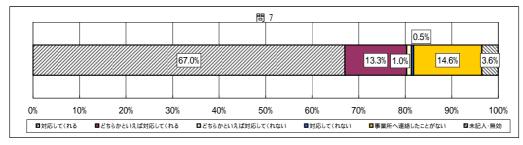
有効回答数 3014

問6 ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス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)



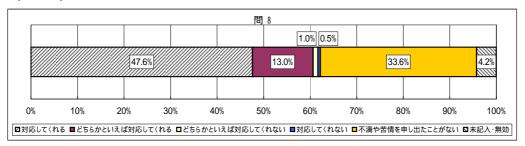
有効回答数 3081

問7 急なサービス変更以外でも、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)



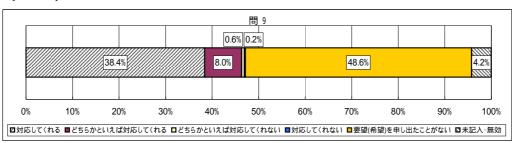
有効回答数 3202

問8 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)



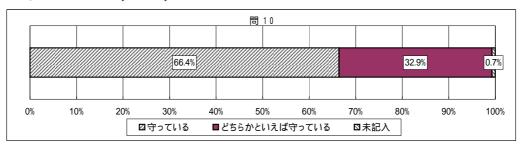
有効回答数 3179

問9 ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか (2.8点)



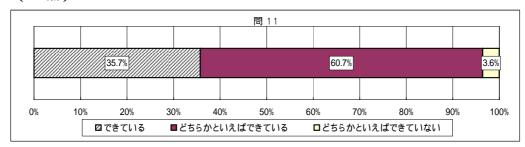
[事業者自己評価]

問10 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(2.7点)



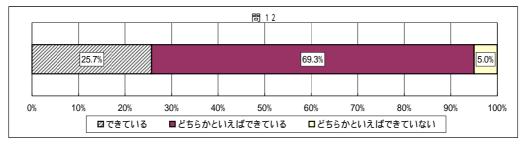
有効回答数 139

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 (2.3点)



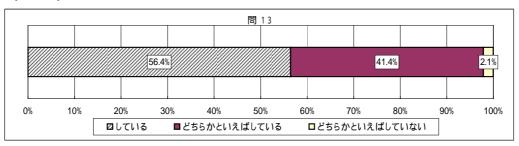
有効回答数 140

問12 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 (2.2点)



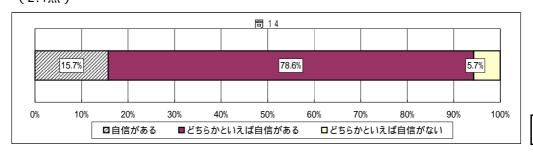
有効回答数 140

問13 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 (2.5点)



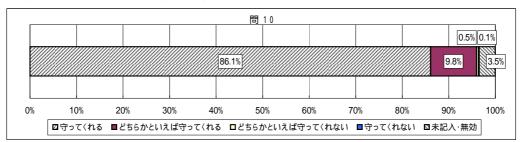
有効回答数 140

問14 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか (2.1点)



[ユーザー(利用者)評価]

問10 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(2.9点)

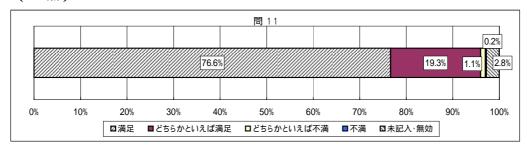


有効回答数 3205

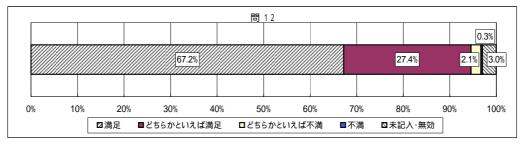
有効回答数

3022

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 (2.8点)

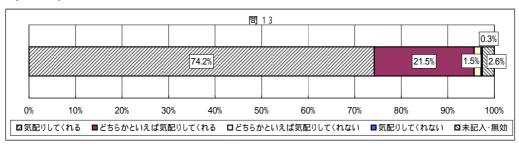


問12 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか (2.7点)



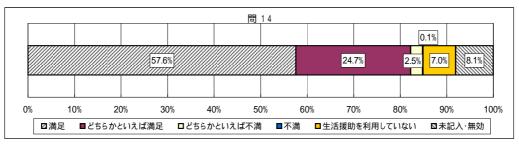
有効回答数 3221

問13 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 (2.7点)



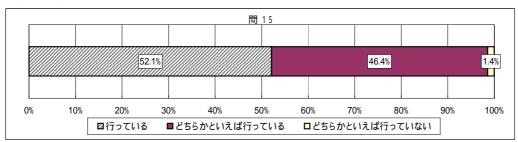
有効回答数 3234

問14 ヘルパーの行う生活援助(調理・掃除・洗濯など)には満足していますか (2.6点)



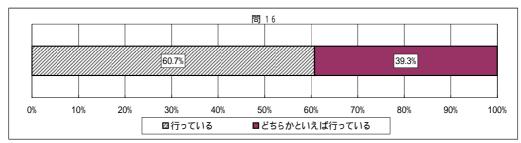
[事業者自己評価]

問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか (2.5点)



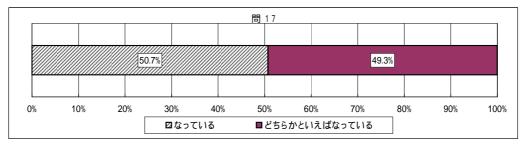
有効回答数 140

問16 訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか (2.6点)



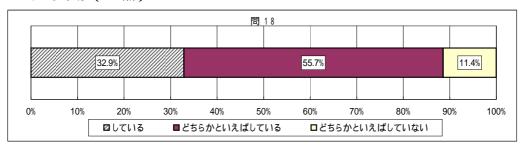
有効回答数 140

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)



有効回答数 140

問18 サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、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(2.2点)

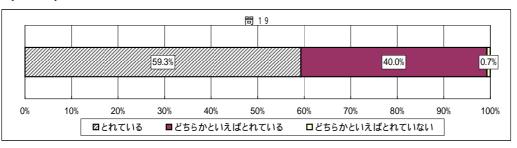


有効回答数 140

有効回答数

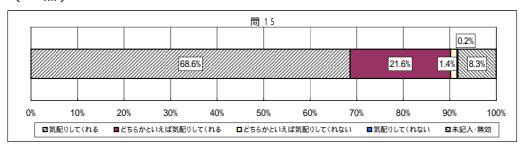
140

問19 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか (2.6点)



[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 (2.7点)

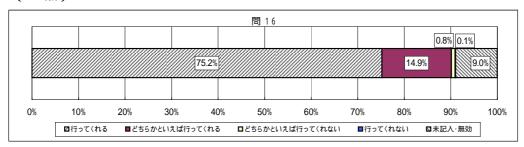


有効回答数 3046

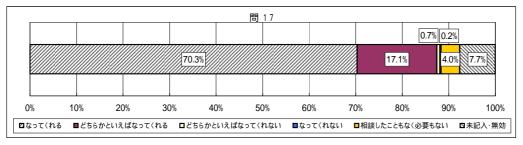
有効回答数

3022

問16 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか (2.8点)

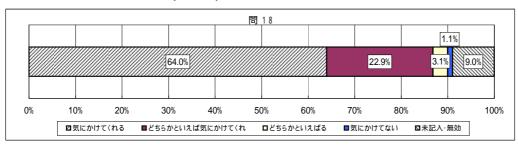


問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか (2.8点)



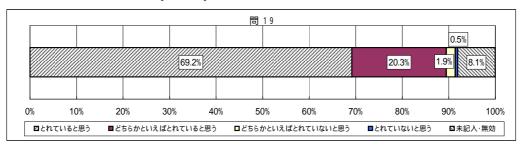
有効回答数 3066

問18 サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、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(2.6点)



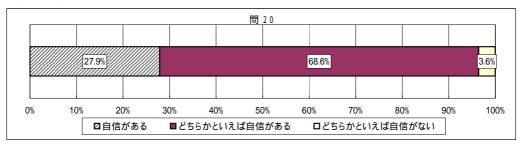
有効回答数 3022

問19 サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整が とれていると思いますか(2.7点)



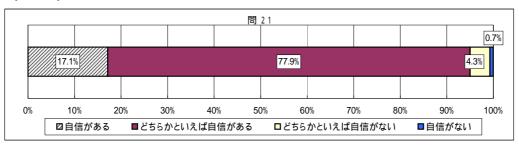
[事業者自己評価]

問20 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 (2.2点)



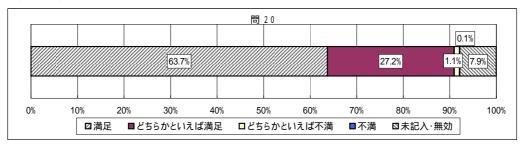
有効回答数 140

問21 利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか (2.1点)



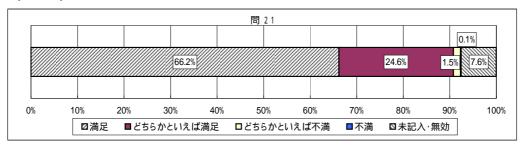
[ユーザー(利用者)評価]

問20 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お感じですか (2.7点)



有効回答数 3059

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ついて、満足していますか (2.7点)



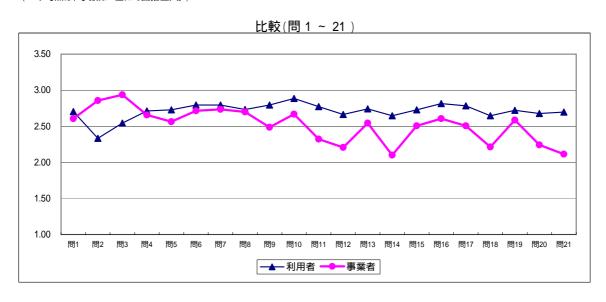
問 1~21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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〈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:52.9点 (1設問あたり平均点数:2.5点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 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)
- 【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(2.9点)
- 【問 7】 そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか (2.7点)

点数が低い項目

- 【問14】 利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか (2.1点)
- 【問21】利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか (2.1点)
- 【問12】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 (2.2点)

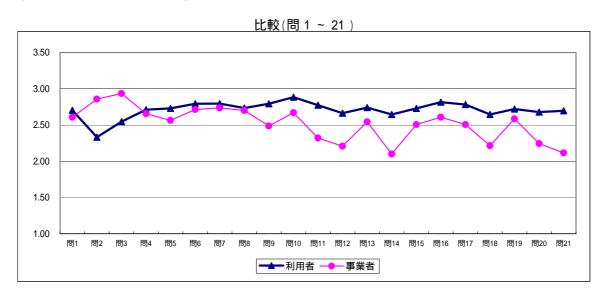
問 1~21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

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

参加ユーザー全体平均合計点数:56.9点(1設問あたり平均点数:2.7点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問10】 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(2.9点)
- 【問16】 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか (2.8点)
- 【問 7】 急なサービス変更以外でも、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)

点数が低い項目

- 【問 2】 苦情受付窓口(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)について、説明がありますか(2.3点)
- 【問 3】 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか (2.5点)
- 【問18】 サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、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(2.6点)

) 拘戦順序はのいつ/ 事業所名	その順 注2)公衣にかかる问息を侍に事業者に限り拘戦 コメント
	<u> </u>	 利用者と家族からの連絡にすばやくていねいに対応すべく、事務所内の人員を強化し
	愛・ ホームヘル パーステーション	利用者と家族からの建船にすばらくていないに対応すべて、事務所内の人員を強化しました。ヘルパー教育については、2ヶ月に1回の研修及び動向研修を実施します。特に安全面・衛生面・態度・言葉遣い・身だしなみについての教育を重視していきます。又、外部研修にも積極的に参加させていきます。サービス提供責任者は、利用者宅への訪問は行っていましたが、利用者にサービス提供責任者の立場を理解していただいたうえで、利用者や家族の意見を聞き情況の変化を把握するように務めます。
2	あい愛ライフあいち 介護センター	昨年の評価に比べ、契約書・重要事項の説明内容について、少し評価は上がりましたが、まだ完全ではない為、引き続き新規利用者の方への徹底、現利用者様に再度確認とご理解いただけるよう取り組みます。 要支援の方の利用が増えてきています。自立支援を目標に持ち、これからも質の向上を目指します。
3	あい愛ライフ伊藤訪 問介護サービス	厳しい評価を頂戴しました。特に契約の最初の段階で、満足して頂く説明が出来なかった事。解りやすくキチットご理解して頂ける様、今後努力して参りたいと思います。更に現場と事業所の連携を今迄以上に計り、利用者の目線・立場・気持を考えていきたいと思います。利用者と事業所の意識差が大きくあった事を、深く認識し今後の介護サービスに役立てて行きたいと、考えます。宜しくお願いします。
4	あい愛ライフ清友訪 問介護サ - ビス	今回のユーザー評価で、ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみ、介護の知識や技術に満足されていないことがわかりました。今後、ヘルパーの指導や研修により心掛け、利用者様に喜んでいただけるようなサービスを提供していきたいと考えています。
5	あい愛ライフなるみ 訪問介護サービス	評価結果をしっかりと把握し、サービスの向上へつなげて行きたいと思います。 特に「苦情受付窓口」の周知に関しては、ご利用者本人の評価が低いので、どんな小 さな事でもご相談いただける様な身近な存在である事をお伝えできる様、工夫して行 きたいと思います。また、より一層、ご利用者様やご家族に安心感、信頼感を持って いただける様へルパーの質の向上に努めたいと思います。
6	あい愛ライフみずほ 訪問介護サービス	利用者評価が少し低い点は評価項目の問2と問8です。 苦情受付及サービスについての不満や苦情を申し出たときすばやくていねいに対応出来ますかという件です。当事業所で検討会を開いて討議した結果、特にヘルパー、サービス提供責任者等から反省を促し、 今後はその様なことがないように改めて説明に伺いユーザーに再確認をして行きたいと思います。
	アイウイッシュ指定 訪問介護事業所	サービス内容が充実するように、ヘルパーの育成に力を入れます。 ユーザーの要望や意見を定期的に確認し、利用者主体の質の良いケアを提供できるように今以上に努めていきたいと思います。 利用者とヘルパーのコミュニケーションは評価も高く、良い関係が築けているようなのでヘルパー個々の成長と共に、より広い視野で利用者の生活をとらえる事ができるようにしたいと思います。
8	あい介護センター	今回のユーザー評価の結果、前回課題としていた中の契約書等の説明についての項目で少し改善された評価は頂きましたが、他の点でまだ説明が不十分であることがわかりましたので再度 徹底を図ります。又、サービス全般においてスタッフ全員が同じ意識でご利用者様のニーズに応えることができるよう、質の向上へいろいろな取組みを行い喜んでいただけるサービスへつながるよう努力していきたいと思います。
9	愛知さわやかケアセ ンター	今回のユーザー評価を踏まえ、さまざまな改善内容が明らかになりました。今後ユーザー評価の結果を見直し、問題点である、問2苦情受付窓口の説明・問3個人情報の説明・問7急なサービス変更外での対応等の低い評価の部分での改善に努め、利用者様に質の良いサービスを提供できるように努めていきたいと思います。
10	愛ライフ訪問介護名 古屋緑事業所	今回の評価を受けて全体的に利用者様が満足されている事がわかりました。私共の事業所は医療依存度の高い重度利用者様が多くて、不安感等も有る為に、サービス提供責任者や管理者が訪問を重ねて行き、ご本人やご家族の意見を聞く機会を今迄以上に増やして、行きたいと思います。利用者様に満足して頂ける様に状況の把握、要望にも迅速に対応し、介護員の研修を行い介護知識、技術、接遇マナーの向上に力を入れて行きたいと思います。利用者様が在宅で安心して快適に生活が出来る様に努めて行きたいと思っています。

<u></u>) 拘戦順所はのいつ/ 事業所名	たの順 注2)公衣にかかる问息を侍に事業者に限り拘戦 コメント
	<u> </u>	
11	アウラ神宮南訪問介 護事業所	事務的に仕事をこなしていくだけでなく入居者様の声に耳を傾けて蜜にコミュニケーションをとり笑顔の絶えない施設にしていこうと思います。 スタッフの対応の仕方や接し方、話し方であったり言葉づかい、身だしなみなど最低 限のマナーを見直し勉強していこうと思います。
12	アサヒサンクリーン 在宅介護センター浄 心	自由記載欄で、電話対応の不手際についてご意見を頂きました。ご迷惑おかけすると共に大変不快な思いをさせてしまい申し訳なく思っております。すぐに社内ミーティングを聞き電話の対応や申し送りの徹底について話し合いました。現場でのサービスの質の向上について重視しまいがちですが、今後は職員の対応(電話対応を含め)気持ちのよいサービスが提供できるよう努めて参ります。
13		この度は、貴重な御意見ありがとうございます。ヘルパー不足の中、事業所側と同じ気持ちでいて下さる力強い言葉に励まされました。4月に法改正があるので、今後人材不足の問題が少しでも解消される事を願っています。法律上さまざまな誓約がある中で、利用者様に満足して頂けるよう、今後も努力を重ねていきたいと思います。ありがとうございました。
14	アサヒサンクリーン 在宅介護センター千 種	前年よりも評価の上がった項目もありますが、契約時の説明など不足しているところもあるため、今後は十分配慮し、再度の説明を行うようにしていきたいです。訪問介護サービスが満足していただけるよう、努力していきたいと思います。
15	アサヒサンクリーン 在宅介護センター名 古屋	介護保険の制度が始まって今年で10年になりました。利用される方達のニーズも違ってきており私達介護に従事する者も情勢に合わせて技術的な向上も求められてきています。 今後は、今まで以上に専門職としての知識や技術を駆使し、満足はもちろん安心と幸福を提供していけるプロ集団として日々向上心を忘れず、職員一同でスキルアップに努めていきたいと心に誓いました。苦情受付窓口の説明は必ず行っておりますが、より記憶に留めていただく為に別紙を作成しお渡しするように改善します。
16	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	ミーティングや研修の回数を増やし、教育・指導の強化をします。また、利用者の 声をより多く集められる様に、サービス提供責任者の訪問回数を増やす様に努力して 参ります。
17		今回のユーザー評価を踏まえて、次年度の研修や個別指導を行い、事業所全体がスキルアップ出来る様にしていくとともに、利用者様、ご家族様のニーズに応えられる様に、努力していきたいと思います。と同時に、サービス提供責任者のスケジュールの調整を行い利用者様宅への定期訪問がこれまで以上に増えるように、努めて行きたい。
18	あたたかい心相生山 ケアセンター	利用者様とご家族とコミュニケーションをよく取るようにサービス提供責任者とヘルパーに指導しながら、ケアマネジャーとの連絡を蜜にしたい。 よくあるトラブルが上記した件が不足がちになり、双方のクレームにつながる主因になっている為に基本中の基本として改善する。担当者会ギにとどまらず事業所内のヘルパー会議などを開き解決を計る。
19	熱田区介護保険事業 所	苦情を受けつける窓口については、契約時等に丁寧にわかりやすく説明をします。また、苦情等ご意見をいただいた場合、速やかに対応します。個人情報の取扱いについても、丁寧にわかりやすく説明します。また、お客様が訪問介護サービスを利用していただくにあたって、より充実した在宅生活を送っていただけるよう、スタッフ一同が意識しサービスの提供に努めていきます。
20	アミカごきそ介護セ ンター	今回の評価結果を受けとめサービスの内容に満足していただけるよう、ヘルパーの知識や技術の向上、研修など力を入れていきたいと思います。また、お客様に安心、信頼関係を築き、努力して行きたいと思います。
21	アミカ名古屋南介護 センター	お客様、家族様の温いお言葉をいただきましてありがとうございました。評価をしていただきました点は今後も継続できますように努力してまいります。 またご指摘のありました点は事業所会議内で検討し事業所として可能な限りお客様・ 家族様の意見要望をとり入れサービスの向上に努めてまいります。

) 拘戦順所はのいつ を事業所名	その順 注2)公衣にかかる问息を侍に事業者に限り拘戦 コメント
H		
22	アミカ瑞穂介護センター	今回は高い評価を頂き感謝致しております。今後ともこれに甘んじる事無くヘルパー 研修等でもしっかり勉強して行きたいと思います。
23	あんしんネットワー ク	皆様のご意見・ご感想をお聞きさせていただき、ありがたく思っております。 2 4 時間 3 6 5 日ケアドライバーは、皆様の側で急な場合でも対応できるよう年 4 回のヘルパー現任研修を行い、知識、技術の向上に努めております。また、当社職員は人的ミスを少しでも減らせるように月 1 回各セクションでミーティングを行い、会議にてそれぞれの問題点等を出し問題解決に向けての話し合いをしております。皆様ひとりひとりが安心していただけるように今後も努力していく所存です。
24	医療法人開生会ヘル パーステーション月 島	苦情相談窓口についての説明が少し不十分でありましたので今後はわかりやすい説明ができるように努めます。サービス提供責任者、及びヘルパーのスキルアップの研修を充実させ、利用者様に満足のいくサービスが提供できるように、スタッフ一同努力してまいりたいと思います
25	医療法人有仁会訪問 介護ゆうあい	注目すべき点は、ユーザー全体平均より評価の低い4項目のいずれも自己評価では、高得点に評価しており、自己とユーザーの意識の差が如実に表出しました。又、同居の家族の評価が全体に厳しい事も、相方の意識の差を裏付ける結果となったと考えます。今後の方策として、特に評価の低かった4項目について、カンフアレンスを行いスタッフ全員の意識を高める事を重要課題とし、項目毎の具体的な対応、マニュアルの徹底、又サービス提供責任者の責務を明確にし、質の高いサービスが提供できるように努めていきます。
26	エヌ・エス北訪問介 護事業所	技術向上の為に、月一回の事務所内研修を行なっております。今後、その研修に都合のつくヘルパーにも参加していただき、利用者様に安心して御利用いただける様努めてまいります。
27	エム・ケア介護セン ター	今回、アンケートにご協力して頂いた皆様、ありがとうございました。 個人情報の取り扱いや苦情窓口についての説明に関して、わかりやすい説明をしてい きたいと思います。 また、ご指摘のあった点につきましては、真摯に受けとめ、ヘルパー研修等を通して 改善していきたいと思います。 今後も皆様に満足して頂けるサービスを提供できるように努めていきます。
28	オアシスセンター	ご利用者様、ご家族の暮らし全体に目を向けた生活状況の改善と身心機能の維持向上の支援ができる職員の育成に今後も努めます。 各職員の技術習得と資格取得につながる研修機会をより充実させ、専門職として成長できる職場環境の整備をすすめます。
29	オオツカ介護サービ ス	契約を頂く際、内容だけではなく、不満や、苦情があった場合、どこへ連絡すれば良いか具体的に、説明する様にします。ヘルパーさんに、ついての不満は、必要時、変更して おりますが、性別につきましては、男性ヘルパーは、おりません。 一番気を付けなければ、いけないのは、時々利用者宅をたずねて、直接お話しを伺うという事、ヘルパーさんの話と、利用者様の話は、くい違う事が、あります。
30		利用者の方が安心してヘルパーとコミュニケーションをとることができる。安心して サービスを受けれる。と笑顔で話をしてくれることは私たちヘルパーにとって大変う れしいことです。その気持ちを大切にできるようにヘルパー一人一人がスキルアップ をして質の良いサービスを利用者の方々へお届けしていきたいと思います。
31	介護サービス・ キューピー	サービス提供責任者が一部の利用者宅に適宜訪問出来ていない為、把握できていない 部分があるので、今後訪問し、状況の変化が把握できる様にする。利用者とヘルパー が、私的サービスを把握しない為、介護保険によるサービス提供にはルールが、ある 事を私達が、理解しまた利用者にも理解してもらう様努力する。
32	介護サービスてんと うむし	今回、平均的な評価を頂きましたがその結果を真摯に受け止め改善項目である契約時の、苦情受け付け窓口の説明については更に解り易く時間をかける必要があるかと考えます。又、利用者様が重要と思っている事項と事業所が重要と考えている事項に差がみられる為この点についても職員一同周知徹底し取り組んでまいります。

	事業所名	コメント
33	介護ステーションひ まわり	自己評価とユーザー評価に開きがあった。ヘルパーの質等、あまり自信がなかったが ユーザー評価では、満足していただけているので今後もユーザー評価内容が自己評価 を上回る様にヘルパーの指導、研修等を行いじっくり対応していきたい。
34	介護ステーション・ ベル	今回の評価結果を真摯に受けとめ、今後もよりよいケアを行うようスタッフー同心がけます。苦情窓口について昨年同様説明が不十分との評価をいただきました。訪問時に再度ご理解いただけるよう努めます。また今後も安心してご利用者様にサービスを受けていただけるよう、ヘルパーの質の向上に努めていきたいと思っております。今後共どうぞよろしくお願い致します。
35	介護センターインコ ム	訪問介護計画は、モニタリングをしっかり行い、体調の変化を見逃さず、ケアマネジャーとの連携を密にして、適宜見直していきたいと思います。 そして介護スタッフの研修を重ねて、質の向上・スキルアップに繋げて、利用者様との信頼関係が一層深まるよう、努力して参ります。
36	介護センターロング ライフ	前回より、利用者様のご希望に少しは近づけたかたと思いますが、一人一人にあった 介護を心がける為に、細かく不備な点を見直し、実践していかなければと、感じてお ります。今現在の介護は、勿論、これから先の介護方法も見据えて、日々、勉強々、 努力々を重ねて、前進して行きたいと思っております。
37	快適ライフセンター	契約やサービス内容のわかりやすい説明が、先回同様利用者評価が低かったことについて、真摯に受け取め、ご利用者に合わせ十分ご理解いただける説明を行うよう、努めます。ご利用者のニーズ(時間・曜日等)にできる限り対応できる事業所となれるよう、充実をはかりたいと思います。制度改正がある来年度となりますが、やりがいとありがたみは常に初心忘れるべからずで、ご利用者又、そのご家族様お一人お一人と接していきたいです。
38	かがやき	弊社と致しましてはケアマネジャーの方との連携が一番と考えております。今回ご意見を頂きご本人様だけでなくご家族様へも状況を説明し、よりよい介護サービスが出来るよう努めて参ります。又今後もご本人様、ご家族様へ介護保険制度についてご理解いただけるように分かりやすい言葉で説明を行い、お伝えさせて頂きたいと存じます。
39	株式会社ケアコン シェルジュ ヘル パーステーション ふぉとりえ	契約やサービス内容等できるだけわかりやすく説明をするように心掛けております。 全体平均よりほぼ上の結果に嬉しく思いますが、これからもより一層丁寧な対応をし ていきたいと思います。また、ご利用者様の意思や意向を尊重したサービスを心掛 け、ヘルパーにも、質の高いサービスができるように指導したいと思います。
40	株式会社ケアメイト サービス	評価の結果を見るとケアーについては、ご利用者の方々もほぼご満足をいただいているようで少しは安堵致しました。 ただ、契約書や重要事項説明書、守秘義務、苦情の相談窓口等は最初に訪問した時には必ず細かくお話をさせて頂いているので理解していただいているものと思っていましたが、今までの説明の仕方では十分なご理解が出来てないように思われます。 今後は契約書等の説明に行く時にはゆっくりと読んで一つずつ細かく説明し理解できるようお話をして行きたいと思っています。
41	株式会社ナカ指定訪 問介護事業所	自己評価より、概ね利用者様からは良い評価を頂いた結果ではありましたが、自己評価が全体平均より劣っていたので、少なくとも自己評価が全体平均を上回るように、全体的な底上げが必要と感じました。また、今回気になったのは、サービスを提供する上での重要視する項目5つが、自己結果と利用者様の順位に隔りがあったので、少し視点を変える必要性も感じました。以上を踏まえて今後はヘルパーの教育を中心に指導していきます。
42	株式会社福祉の里名 古屋中営業所	評価結果から、苦情窓口や個人情報など利用者が十分に理解されていないことが明確になり、改めて契約時の説明の難しさを実感しております。今回皆様からいただいた厳しい御意見を真摯に受けとめ、ユーザーと自己評価の差を良い方向に埋めていくため努力していきたいと思います。

<u>/</u>)掲載順序はあいつ2	
\vdash	事業所名	コメント
43	株式会社福祉の里名 古屋鳴海営業所	自社評価とユーザー評価とのギャップのある項目を見ると「説明」や「連携」がキーワードのように思います。当事業所は、訪問介護・訪問入浴・居宅介護支援・福祉用具貸与(販売)・移送タクシーが併設しており、複数のサービスをご利用いただいている方も多くみえます。契約や苦情窓口等をご理解いただけるようわかりやすく丁寧に「説明」するとともに、縦割でなく各サービスが「連携」し情報を共有することで、皆様に信頼していただける事業所を目指します。
44	株式会社名東介護セ ンター	サービスの実質的な内容に関する各項目において、「利用者本人・同居の家族」の方からは 程平均点を頂けましたが、「同居の家族」の方にはとても厳しいご意見を頂きました。制度の範囲でサービスを実施させて頂く中で、どうしてもご要望・ご希望に対してお受けできない部分が生じてくることを、しっかりとお伝えできていないのではないかと反省し今後は、当社が担えない点に関しては、他のサービスや方法をご提案していくなど、利用者様の生活全般に対してお話していくように心がけていきたいと思います。
45	北医療生協へルパー ステーション	利用者様の安心・安全・安楽な在宅生活を支援するため、月例会での学習、ミス・トラブルの検討を重ね、より質の高いサービスの提供をめざして努力してきました。 その結果、ヘルプの内容については高い評価を頂きました。 引き続き、契約時の御説明や介護計画に関しても、より利用者様にわかりやすいものにしていけるよう、説明方法の見直しを早急に行っていきます。
46	北区介護保険事業所	ユーザーが重要視しているサービスの質については、自己評価とも一致しており、あらためてサービスの質に対して認識し、徹底してまいります。身だしなみや言葉づかいは勿論ですが、お客様の意見に日頃から耳を傾け、じっくりとお聴きすることや常に生活に寄り添う姿勢の中で安心して頼りがいのあるヘルパーを目指します。また、評価の低かった苦情対応周知につきましても、こうした姿勢の中で周知を図ってまいります。引き続き職員、スタッフとも質の向上を図り、お客様に信用される事業所を目指してまいります。
47	きらめいと中村公園	評価事業にご回答いただきありがとうございました。結果を見て、ユーザー評価の低かった急なサービス変更等の対応について、今後はケアマネジャーと連携を取りすばやい対応を心がけていきます。又、ユーザーさんに満足いただけるように、事業所内研修や外部研修に積極的に参加し、介護保険等や地域の情報収集に努めて、良いサービスができ、相談等の対応ができるようにコミュニケーションを取っていきたいと思います。貴重なご意見、ご感想をいただいた事をサービス繋げられるよう努力いたします。
48	きららファミリーサ ポートサービス	ご利用者様からの暖かい評価をいただき、感謝しています。その中でも特に、ヘルパーのふるまいや気配り、対応などの面に目を向けて下さって大変ありがたく思っております。ただ、契約時をふくめ必要な説明に関しまして、十分ではなかった部分もありますので、もう少し時間をかけて丁寧に分かりやすくお伝えできるよう心がけていきたいと思います。ご利用者様からのご要望にお応えできるよう、お話に耳を傾けるとともに毎月の研修にも実践的なものなどを取り入れ、スタッフー同よりよいサービス提供に努めてまいります。
49	ケアポート名古屋	ご利用者様、ご家族様が介護サービス上で求められていることは、手際の良さではなく、丁寧さであると感じました。ご利用者様の満足度はもとより、特に別居のご家族様からも信頼感、安心感をもっていただけるよう、今後もヘルパー教育を徹底していきます。ご利用者様、ご家族様から選んでいただける事業所を目指し、更なる信頼と安心できるサービス運営に努めていくこととします。
50	合資会社フォレスト ケアサービス	ヘルパーの現場サービスの向上はもちろんのこと、行っているサービス内容の明瞭化を図り、サービス自体のわかりやすさを追求していくようにします。 また、契約書などの説明にわかりやすさを追求するために、書類関係も見直していきます。

) 掲載順序はのバラ/ 事業所名	この順 注2)公祝にかかる问息を特に事業有に限り拘戦 コメント
	<u> </u>	
51	極楽苑訪問介護事業 所	食事作りについて、すべての方にご満足いただけることは難しいと考えますが、身体状況や嗜好を十分に把握し、レシピ等を交換することによりスタッフ間で差がでないように配慮していきます。スタッフによるサービス内容の差については、ミーティングや連絡ノートを活用し、今以上に内容の摺り合わせを行い、スタッフによる差が出ないようにしていきます。今後、サービスの質を保つため、提供責任者がサービスに直接入ったり、他のヘルパーのサービスに同行して、サービス内容の標準化に努めていきます。
52	こころヘルパース テーション桜	最も大切だと思う第一に「サービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれる こと」があげられており、今後も全てのご利用者様が安心して相談できる信頼関係を 作っていけるよう努めてまいります。
53	コスモス	通院乗降介助を主とする介護タクシー事業所であるため、評価項目全てに該当しないとはいえ、結果全般を真摯に受け止め、ハード面においては利用者様の理解を得られるような、又、ソフト面については、社内勉強会を利用してスタッフの意識向上を図るようにしてまいりたいと考えております。
54	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の結果を真摯に受け取め、今後のより良いサービスを提供できるよう職員一同、一丸となって努めて参ります。個別の意見も数名のご利用者様又はご家族様より頂き、感謝しております。このご意見に甘んじることなく、安心・安全・安楽に、ご利用者様に寄り添う介護、ぬくもりのある介護を提供できるよう精進いたします。 今後ともよろしくお願い申し上げます。
55	サラダ介護	苦情受付窓口と個人情報の取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が、今後、新規のお客様には、案内を徹底いたします。また現在のお客様にもこのような説明を含め、モニタリングにかける時間を増やしていきます。 また、職員、スタッフ全員にもミーティング、研修会を通して個人情報の保護を始めとした倫理観、モラルについても周知するとともに、再度、徹底してまいります。
56	サラダ・ケア	今回のユーザー評価で契約書や重量事項説明書などわかりやすい説明を受けていると良い評価を受けており感謝しています。しかし利用者様よりサービス提供責任者とケアマネジャーとの連携に少し不十分と感じているとの事である。今後は日々のケアサービスの中で気付いた事をヘルパーやケアマネジャーと連絡を蜜に取って、相互主体の関係が築ける様に職員一丸となり努めていきます。
57	さわやからいふ指定 訪問介護事業所	今回の評価において、サービス全般について満足しているに対し、当事業所評価より高い評価をいただき大変励みとなりました。又、契約時の苦情受付窓口等の説明をより分かりやすく説明する様改善したいと思います。今後も利用者様のニーズに合ったきめ細かなサービスを提供する様努めていきたいと思っております。
58	さわやからいふ昭和 訪問介護事業所	ヘルパーの介護知識や技術向上の為、今まで続けている研修をより強化し、ケアマネジャーや利用者様のご家族と十分な連絡を取り、訪問を行い満足して頂けるケアーを 提供していくよう努めていきたいと思っております。
59	さわやからいふ中川 南訪問介護事業所	契約書や重要説明書の説明についてはご利用者本人が、またサービス提供責任者や管理者とのコミュニケーションについては別居ご家族様が厳しい評価でした。細かい書面をついついご家族様向きに説明してしまったり、遠方のご家族との疎通不足の結果を反省し、月に一度の訪問を極力心掛け、ニーズに合ったサービスを提供する事で当社の利用価値を理解して頂き、別居ご家族様にも近況をお伝えできるよう、利用者様の不安や不満、身体状態等をしっかりと把握していきたいと思います。
60	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所	利用者様から感謝の言葉をいただき大変うれしく思います。これを励みに今まで以上 に頑張りたいと思います。色々な声に耳を傾けて、少しでも良い対応が出来る様にし ていきたいです。

) 拘戦順がはのいつ/ 事業所名	その順 注2)公祝にかかる问息を特に事業者に限り拘戦 コメント
	ᆍᄍᄞᆸ	
61	ジョインライフそよ 風介護サービス中村	へルパーが入る事により、安心して日常生活がおくれるよう、介護に関わる者の意識 改善、技術向上に努めてまいります。 チームケアをモットーに同一サービスが提供できるよう連携を密にし、より良いケア を目指してまいります。
62	昭和区介護保険事業 所	今回の調査にご協力いただきました利用者様、ご家族様には貴重な評価をいただき誠にありがとうございました。今回特に評価の低かった"苦情相談窓口の説明"及び"ご本人等の個人情報を同意なく話さないことの説明"については、ご本人様始めご家族様にご理解いただけますよう、ていねいな説明を心掛けてまいりたいと思います。また、他にも今回評価の低かった事項については改善に努め、一定の評価をいただきました事項についてもより一層の改善に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。
63	心泉組ヘルパース テーション	利用者様の声に耳をたかむけ、ケア内容をたえず確認し、変更すべき所は改善していきたいと思っております。 ヘルパーの研修も引き続き行い、基本的事項の確認・レベルアップ講座の受講もしていきたいと思っております。
64	杉の木ヘルパース テーション	評価項目全般に対して、おおよそご満足頂いているとの結果を受けて大変有難く思います。ご利用者様とのコミュニケーションを大切に訪問してまいりました。高い評価を頂いたのは、ヘルパーの日々の頑張りと謙虚に受け止めたいと思います。 これからも御利用者様の信頼にお答えできるようより一層のサービス向上を目指して職員一同努力してまいります。
65	そよ風ヘルパース テーション	今回初めて参加させて頂き、日々提供させて頂いているサービスに対して、ユーザーの本音が少しでも判り、当事業所の長所・短所がはっきり理解できました。若いスタッフが多い事も有り、生活援助サービスについて、介護保険の出来る範囲で改めてユーザーの声を拾っていき、調理等も研修に組み込んでいきたいと思いました。長所である身体介護を中心にしたサービスについても、同行・研修を通し元気と共に提供を続けていきたいと思っております。
66	チェリッシュケアセ ンター	事業者と利用者の意識の差(重要度)に大きな開きがあることに驚いた。昨年も同様の傾向があり、これを解消する為一年間努力したつもりでしたが、残念です。改ためて、接偶教育や、ケアマネジャとの連携を強化し、接偶の良いのは当り前、ケアマネジャーとの連携は取れていて当り前とユーザーが思っていただける様、努力していきたいと思います。
67	千種区介護保険事業 所	苦情相談窓口については、再度ご説明の上ご理解いただくよう努めるとともに、お客様からサービス内容のご希望を十分承り、時間内でお客様に満足していただけるサービスの提供を心がけます。また日頃からお客様の声に耳を傾け、ご不満・ご不安に対して、より迅速に対応するよう努めます。今回の評価結果を真摯に受けとめ、職員一同お客様に信頼していただけるサービスの提供のために資質向上に努めてまいります。
68	中部介護サービス	何よりも利用者様のご意見を真摯に受けとめさせていただき、改善すべき点には努力させていただきたいと思っております。ヘルパー不足という事で利用者様にご迷惑をおかけしてしまった事には申し訳なく感じており、これからご満足いただけるサービスが提供できるよう努力してまいりたいと思っております。
69	天白区介護保険事業 所	この度は私共の提供する訪問介護サービスに評価、ご意見をいただき誠にありがとう ございました。今回いただきました貴重なご意見については今後の事業運営に反映で きるようにさせていただきます。これからもご利用者様の立場に立って、そして信頼 におこたえできるよう、一層のサービス向上を目指して職員一同努力してまいりま す。

) 拘戦順予はのいつ/ 事業所名	その順 注2)公衣にかかる问息を存だ事業者に限り拘戦 コメント
<u> </u>	甲未川石	
70	中川区介護保険事業 所	契約時の説明や相談時に、苦情受付窓口のご案内や個人情報の取り扱いについて、わかりやすくお伝えしてまいります。また、サービス提供責任者が定期的な訪問で身体状況やサービス内容を確認するとともに、ヘルパーへの研修を行うことで、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。
71	中区介護保険事業所	契約の際には、苦情受付窓口や個人情報の保護について、わかりやすい説明に努めるとともに、定期的な訪問の際にも、再度説明するなど、利用者様への周知に努めます。また、個人情報の取扱い、ヘルパーの言葉づかいや介護技術についての研修を引き続き実施して、より安心してご利用いただけるサービスをめざします。
72	中村区介護保険事業所	ヘルパーが予定訪問日時を守ってくれるという点について、高い評価をいただき、誠にありがとうございます。今後も引き続き努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。 なお、苦情受付窓口や個人情報保護の説明がまだまだ不十分ですので、よりわかりやすくご案内できるよう努力してまいりたいと存じます。
73		・サービス提供責任者が適宜ご利用者様宅を訪問し、サービスに対するご要望を伺い、適切に対応いたします。制度の仕組みや苦情の申立窓口等についてわかりやすい説明をいたします。また、苦情に対してすばやい対応をしてまいります。 ・訪問介護員に対し守秘義務の徹底をはかるとともに、より一層質の高いサービスを提供できるよう研修を実施いたします。また、接遇マナーの向上に努力いたします。
74	菜の花指定訪問介護 事業所	介護サービスに従事する人材が確保しにくい状況とは裏腹に、ニーズや要求されるサービスの質は高まるばかりで、より一層の改善を目指します。具体的には個々のコミュニケーション能力や、身体特性に関する知識の向上など。また別居家族が訪問された際に、「配慮が行き届いている」といった印象を持っていただけるような、利用者環境(住環境、近隣等)への気配りなど。
75	西区介護保険事業所	お客様に、より安心してサービスをご利用いただけるよう、介護保険制度やサービス 提供上の注意時効(個人情報の取扱い・苦情相談の窓口等)をわかりやすく丁寧に説 明できるよう努めます。また、ヘルパーの身だしなみや言葉づかいなどに注意し、お 客様に安心感をもっていただき、身近な存在であるヘルパーとして、信頼され喜ばれ るサービス提供ができるよう努力してまいります。
76	ニチイケアセンター くさなぎ	一つ一つのサービスのニーズをくり返し、個々の心にしっかり受け止め、心から笑顔あふれるケアー。心ゆたかに接っしゆとりある支援を行ない。ご利用者様の信頼を得ていける支援の継続を図っていきたい。
77	ニチイケアセンター 黒川 	ユーザー評価を参考にして、今後もサービスの質、技術の向上の為、研修や指導等を継続し 御利用者様に満足していただけるサービスが提供できるよう努力していきます。またご利用者様の意見や要望を聞く機会を増やし、サービスに反映させる事で、安心してサービスを受けて頂けるよう努力していきます。
78	ニチイケアセンター 高畑	今回ご利用者様からの評価を頂き、ありがとうございました。利用者様の立場・気持ちに沿ったサービスに努めていきたいと思います。また。苦情を予防するため・苦情に対してすばやく真摯に対応できるよう、スタッフのマナーアップ研修に力を入れていきます。
79	ニチイケアセンター 千種	ご利用者様、ご家族様より良い評価をいただき大変ありがたく思います。今後もスタッフー丸になり、スキルアップを図る研修を重ねていきます。自由記載欄においても全体的に満足の言葉を頂きうれしく存じます。ひとつ、土・日を希望するがスタッフ不足で・・・毎日の生活をささえるのが 訪問介護です。介護には休みはありません。スタッフ採用にも工夫をし、お客様全体に満足のいけるサービスが提供出来るよう努力をして行きたいと思いますので、宜しくお願い致します。
80	ニチイケアセンター なかむら	複数で訪問させて頂いている為、ヘルパーによって多少作業にかかる時間が異なりご 迷惑かけている様子です。ミーティング等で、今一度サービス手順・サービス行為に かかる時間を再確認し出来る限り統一していきたいと思います。

) 拘戦順所はのいつ/ 事業所名	その順 注2)公衣にかかる问息を侍に事業者に限り拘戦 コメント
	<u> </u>	<u>コグント</u> ご利用者に満足していただけるサービスを提供するために、今後も、会議・研修の活
81	ニチイケアセンター 名古屋東	日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日
82	ニチイケアセンター 野並	今回の評価結果を踏まえ、利用者様の御意見を謙虚に受けとめ、早急に対応させていただく様努力していくつもりです。そして、一日でも長く住み慣れた家で、安心して生活していただける様、利用者様の日々の体調の変化を見逃す事のない様努めて参ります。全員の御利用者様宅にお伺いさせていただく事は難しい事ですが、ヘルパーとの連絡はより一層密にしていきたいと思っております。
83	ニチイケアセンター ひびの	この度の評価結果を受けて、ユーザーの方々には当事業所のサービス内容に対し、満足していただいているという結果が多く得られた。今後もニーズに応えるようにヘルパーへの研修、サービス提供責任者研修を行いサービス向上に努めていきたいと思います。またサービス提供責任者が訪問してお客様等からのご意見・要望等をお聞きするとともにサービス内容についてもお客様の立場に立ってわかりやすく説明を行いたいと思います。
84	ニチイケアセンター 瑞穂	苦情受付窓口や個人情報保護についての説明が、契約時に書面にて伝えていたつもりだったのですが、特にご利用者様ご本人からのご理解度が低かったことがわかりました。今後はS責による定期訪問や、サービス中のヘルパーとの会話の中で話題にし、ご理解を深めていただけるよう努めて行きます。又新規契約時の注意点として、今回の内容を十分踏えてよりわかりやすい説明に努めます。
85	ニチイケアセンター 名西	事業所として、満足を頂けるサービスを心掛けています。日々のサービスにおいてヘルパーに対し、言葉づかい、技術、気配り、思いやり等、評価を頂いております。しかし、同居の家族、別居の家族など評価は厳しい所の項目も増えています。ヘルパーのスキルアップを図り信頼を頂けるように連絡をしっかり取り、介護者のお気持ちも今以上に大切にしていきます。契約時の説明においてご理解を頂ける様つとめます。
86	ニチイケアセンター 元八事	今回も利用者様御本人には、高い評価をいただきありがたく思います。同居の御家族の評価が低いため、サービス提供責任者の定期的な訪問による状況変化の把握、ニーズの対応、ケアマネジャーとの連携など一層の努力をしていきたいと思います。又、ミーティングで、ヘルパーの接遇マナー、介護技術の講習を行い、スキルアップを心がけていきたいと思います。
87	ニチイケアセンター 桃山	今回の評価の結果を真摯に受けとめ、サービス提供責任者をはじめスタッフ一同のより一層のスキルアップを図り、ご利用者様に満足していただけるサービス提供ができるように努めてまいりたいと思います。
88	ハートサービス近藤	今回のアンケートで、全体に良い評価を頂き、ありがとうございました。「サービスを受け始めた当初より、変わらずに介護してくれる事に安心感があります。」との、ご感想を頂き、嬉しく思っております。今後それぞれの特性をふまえたうえで、利用者の立場に立ったサービス提供を、充実させていき、又、当社による研修会にも取り上げ、訪問介護員の資質向上の為にも、継続的に研修を行っていきます。
89	東区介護保険事業所	当事業所では、お客様のあなたらしさを応援し、いつまでも住みなれたまちで過ごせるようサービス提供を行っております。評価結果を受けまして、お客様にはわかりやすい説明やお客様にあった介護計画の作成と実施に力を入れていきたいと考えております。具体的には、現場ヘルパー向けへの研修を充実させたり、お客様の状況の把握を定期的に確実に行っていきたいと考えております。今回、自由記載欄には感謝のお言葉など、たくさんご記入いただきました。お客様の期待に沿えるよう努力していきたいと考えております。
90	陽だまりの家訪問介 護事業所	自己評価が良かった項目については、利用者様ご家族様からも良い評価を頂き嬉しく思っております。問2・3については、前回も評価が低かった為契約時はゆっくりとわかりやすく説明を行っていたつもりですが、結果をみるとなかなか理解がえられていない事がわかり今後の課題となっていくかと思います。又評価の低かった項目もスタッフー同対策をを考え改善して行きたいと思います。

) 均戦順予はのいつ/ 事業所名	たの順 注2)公衣にかかる问息を侍に事実有に限り拘戦 コメント
91	ビックママ訪問介護 サービス大秋	ヘルパー教育に力を入れて取り組んで行きよりいっそうヘルパーの質の向上に努めたいと思います。利用者様からより一層、満足頂ける様なサービスを提供していきたいと思います。
92	ベネッセ介護セン ター名古屋	日頃よりご信頼いただけるように、約束の時間を守る、ケアマネジャー初め関係者との連携をとる、など注意しているつもりでしたが、そうした評価結果を受け、嬉しく感じております。今後も知らないうちにご不満・ご不便があったということのないように、ご要望や見えにくいニーズなどをうかがい探ってゆきたいです。また、忙しさにかまけて、ご利用者のお気持ちに沿えていないことがなるべくないように、日々勉強してゆきたいと思います。
93	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定期的に利用者宅を訪問して、サービスの実施状況を確認し、利用者や家族の要望を伺って、サービスの向上に役立てる様にしています。 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみについての利用者の評価順位が高いこと を考慮し、それらの面の研修に留意致します。
94	ヘルパーステーショ ン愛生苑	個々のヘルパーの介護の知識や技術の向上をめざし、研修内容を充実させ、到達点を確認していくようにしていきます。生活援助では利用者の方の好みや希望などをしっかりと把握し、個々のニーズに応えていけるように努力していきたいと考えています。 利用者や家族の方の様々なニーズに柔軟に対応していけるよう、今後サービス内容やヘルパーの充実を図っていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。
95	ヘルパーステーショ ンあじさい	前管理者の退職で10月に移動してきました。利用者様と前管理者の信頼関係が良好だったことをこのユーザー評価の結果を見て感じています。これを継続させていけるようにこれから努力していきたいと思います。
96	ヘルパーステーショ ン いちい	今回も回収率が低いのが気になりますが、ユーザー評価は 全体的に見て良好であると思います。契約書や重要事項説明書の調印時、苦情受付窓口や個人情報についての説明が少し不足している点は感じられますが、ケアマネジャーと共にサービス提供責任者が、必ず対応していますので利用者様に十分説明するよう注意して行きます。事業者と利用者様の意識のズレも殆どありません。ヘルパーには、利用者様の立場に立って、ケアを行うように指導しています。今後も利用者様が満足して頂けるように努力して行きます。
97	ヘルパーステーショ ンかわな	全体的には良い評価をいただきましたが、一部の利用者様の声より…サービスについて説明させていただいたつもりでも、利用者様に理解していただけていない点がありました。今後はしっかり納得してサービスを受けていただける様充分な説明を行い頑張って行きたいと思います。
98	ヘルパーステーショ ン建国ビハーラ	より良いサービス提供ができるように、一人一人の利用者様のADLの把握をする為、 今まで以上にカンファレンスを実施し、再確認した上で利用者様方の要望に応えられ るようサービス内容を充実させ現在の評価で満足することなく、よりいっそう質の向 上につとめ利用者様の満足度を高めていきたいと思っています。
99	ヘルパーステーショ ンさくら	概ね、好評価をいただき事業者として満足をしています。特に、前年まであまり評価が高くなかった、担当ヘルパーの介護の技術や生活援助の内容などに関して、今年は大きく改善したことは、研修などの成果が出たと考えています。ただ、最初の契約時、利用者様へ説明すべく内容に関して、「不満」と回答をされたケースがあり、大いに反省すべき点だと思います。今後はサービス提供責任者の対応に関して、一度見直していくため、5人のサービス提供責任者の業務確認をすすめていきます。
100	ヘルパーステーショ ン庄内の里	今回のユーザー評価の結果から、苦情受付窓口、個人情報についての説明が不十分であった事を認識しました。今後は、契約時のみの説明だけでなく、定期的にサービス提供責任者が、ご本人様やご家族様の意見や状況を聞く為にご自宅に訪問や連絡する時を活用し、ご理解を頂けるように努めて参ります。ヘルパーの対応等について、高い評価を頂いておりますが、現状に満足せず、更に向上できるようにサービス内容を見直し、より良いサービスを提供できるように努めて参ります。

注1)掲載順序はあいうえ	
<u> </u>	事業所名	コメント
101	ヘルパーステーショ ンほかっと軒	今回の評価や自由記述においてのコメントからケアマネと事業所間の連携の大切さを 改めて感じています。特に同じ事業所のケアマネで無い場合、事業所としての報告連 絡相談のあり方を見直す必要があるのだと自戒します。 サービス提供責任者の3ヶ月毎の訪問だけでなく、直接サービスにあたっているヘル パーとの連絡報告相談をより蜜にすることが出来るような事業所内部でのコミュニ ケーションの充実を図ります。
102	ヘルパーステーショ ンほしざき	今回も全体的に利用者様に満足して頂けている事がわかり、安心し、うれしく思いましたが、苦情を受け付ける窓口についての説明が、まだまだ不足している事もわかり、今後の課題にしていきたいと思います。今後も責任者が定期的に訪問し、利用者様の状況、要望など、一早く把握できるよう心がけ、ミーティング、学習会を積極的に行い、ヘルパーの技術、知識、能力を今以上に高め、利用者様のニーズに合った質の高いケアが提供できる様に取り組んでいきたいと思います。
103	ヘルパーステーショ ン名東	評価事業に参加させていただく事により 当事業所の問題点が明らかになり 改善に向けての道筋をみつける事ができました。職員教育(勉強会等)のあり方をよく考え 充実したものにしたいと思います。利用者様 ケアマネジャーとの連携を強く計り より良い事業所にしていきたいと考えております。
104	ヘルパーステーショ ンわかば	共依存を避ける為、敢えて単独ヘルパー担当をやめた。複数のヘルパーが入る事で支援外サービス事故を防ぐ効果がでているので今後もこれ自体を改善策実行ととらえ続けていく。ヘルパーのサービスクオリティの格一化には特に熱意を持ってスタッフ全員で取り組んでいるが、まだ々研究、研鑽不足は否めない。ケアマネジャーの計画を理解してチームとして利用者様の自立をサポートする介護職員としての意識を高める姿勢を保ち、軸のブレないサービスを提供していく。
105	訪問介護ココロ守山	今後も利用者の方々に安心感、信頼感をより一層に持っていただけるように、ヘルパーには正しく優しい丁寧な言葉遣いを普段から心がけさせ、態度や身だしなみにおいても誠実な行動(振る舞い)、清潔な服装で介護に就くよう周知徹底を図る。又、ケアマネや医療機関等各機関との連絡・調整を緊密に行い、利用者の要望や意見、不満や苦情に速やかに対応し利用者の満足のいく介護に努め、個人情報については絶対に外部に漏れることのないよう情報の管理を徹底する
106	訪問介護事業所高坂 苑	今回の評価、意見を真摯に受けとめ、技術、知識、接遇等ヘルパーのプロ意識の向上を目指し、研修等行っていきたいと思います。今後もお客様の自立を支援させて頂く、身近で頼りになる事業所として努めてまいります。
107		サービス提供責任者による定期的訪問の徹底と ご家族様やご利用者様の意見や状況の変化を把握しながら、サービスの改善に務めてまいります。また月1回のモニタリングを行い、より良いサービスの提供とケアマネジャーへの報告、連絡を密に行い早急な対応にも対処できる体制を整え、安心して在宅生活が送って頂けるように努力して行きます。
108	丸八訪問介護事業所	平成12年、4月から介護保険制度が始まり、今年の4月から10年目に入ります。とにかく、突っ走ってきたように感じます。サービスの質の向上、改善については、ケアマネジャー、サービス提供責任者、ヘルパー 他職種のサービスと連携を取りながら努力してきました。しかし、今一歩、利用者さんの本当のニーズをしっかりと聞き又受けとめサービスを提供していただろうか、と考えています。更に精進していきたいと思っています。
109	瑞穂区介護保険事業 所	お客様からの評価はおおむね高いもので感謝申し上げます。自由記述欄に2・3点ヘルパーに対するご要望をいただきました。今後はヘルパーへの指導も強化し、お客様やそのご家族に喜んでいただけるようなサービス提供に努めます。
110	緑区介護保険事業所	苦情受付窓口についての説明やサービス提供責任者のモニタリング等、ユーザー評価で不満にチェックが付いている項目を中心に、再度事業所内で協議し、改善に向けて取り組みます。具体的には、苦情受付窓口についての説明は、契約時のみではなく、適宜説明をする機会をつくります。また、サ責のモニタリングについては、お客様の声に寄り沿い、状況の変化を把握するよう努めます。

	世 学 丘 夕	
=	事業所名	コメント
111	港区介護保険事業所	苦情受付や個人情報の取扱いについては契約時に説明を行っていますが、多くの内容を一度にお伝えしようとするあまりご理解を頂くことが難しくなっているのかもしれません。今後は、これまで以上にご理解頂きやすいような説明に努めるとともに、折を見ながら再確認の機会を設けていくなどの改善を図っていきます。また、ヘルパーの接遇に関しましても、より心配りが図れるよう様々な機会を通じて充実を図るとともに、限られた制度の中であってもご満足頂けるような要望やニーズに沿ったサービス提供に努めていきます。
112	南区介護保険事業所	18年度より「あなたらしさを応援」をキャッチフレーズに、質の高い介護サービスの提供をめざす取組を始めています。その結果が全体的に高い評価をいただくことにつながったものと嬉しく思います。なお「苦情受付窓口」や「個人情報保護」のご説明につきましては、引き続きお客様の立場に立ち、わかりやすく、丁寧な説明を心がけてまいります。
113	めいきん生協在宅福 祉センター・昭和へ ルパーステーション	全体的に平均より高い評価を頂き、感謝しております。今後の励みにして行きたいと思います。今回の結果を受けて 個人情報の守秘義務を事業所が思っているより重要に思っておられる事が解り、より一層、個人情報の扱い(ヘルパーが知りえた事も含め)には、ヘルパー例会などで、ヘルパーには徹底して行きたいと思います。
114	めいきん生協在宅福 祉センター・南部へ ルパーステーション	サービス提供責任者の定期的な御利用者の訪問について、再度強化を図ります。 苦情受け付け・守秘義務などの御利用者への説明がうまく伝わっていないことがわかり重要な事項は、繰り返し説明を継続してゆく体制作りを目指します。 今後も御利用者お一人おひとりにに沿ったサービスの提供と心のこもった対応ができるよう一層努力してまいります。
115	めいきん生協名東へ ルパーステーション	契約時の説明等について、昨年も評価が低くかったので意識してゆっくりわかりやすく説明を行うように努めましたが変らない結果でした。どうしても一度に、たくさんのお話をすることになるため、利用者は疲れてきて頭に入らなかったり言葉がむつかしかったりするかもしれません。わかりやすい言葉で、例えばこういうことですよと噛み砕いて説明していきたいと思います。訪問介護計画もケアプランにのっとりサービスの内容がわかりやすく、利用者の意向に合ったものであると丁寧な説明をしていきたいと思います。
116	名東区介護保険事業 所	苦情受付窓口の説明と個人情報取扱の説明について、あまり高くない評価をいただきました。お客様は総じて「わかりやすい説明」を重要視しており、事業所として、この点の振り返りを行い、補足説明や例示などを交じえ、よりお客様にわかりやすく、伝わりやすい説明に努めてまいります。また、契約時以外にも訪問の時機において、お客様が感じている不安、不明な点をお伺いし、より分かりやすい説明を通し、お客様が安心してサービスが受けられるよう努めてまいります。
117	名南ヘルパーステー ションきずな	今回の評価を受けて今後も利用者様に安心してサービスを受けて頂けるようにするには、ヘルパーの介護技術、知識の向上のためにより充実した研修を行なっていかなければいけないと感じました。またサービス提供責任者のモニタリングを重視し、ケアマネ、ご家族との連携を計り、利用者様の要望に添ったサービスを今後も提供できるように努力していきたいと思います。
118	守山区介護保険事業所	お客様との契約時だけでなく、モニタリングなどで定期的に訪問した際にも苦情相 談窓口や守秘義務について説明するなどし、お客様にご理解いただけるよう、説明の 仕方を工夫してまいりたいと思います。 また、お客様・ご家族様への対応、サービスの調整について、昨年度に引き続き、 高い評価をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様の自立生活の支援 に向けて一層努力してまいりたいと思います。
119	やさしい手小幡訪問 介護事業所	今回の評価を真摯に受けとめ、自己評価とユーザー評価の乖離について、スタッフ全員で分析し認識する。今回の結果から、ご利用者様に対して説明が不十分なため満足度が低くなったと考えられる。十分な説明ができるようスタッフのスキルアップに努めたい。

	事業所名	コメント
=	学表 川 口	
120	やさしい手平安通訪 問介護事業所	今回の評価を真摯に受け止め、自己評価とユーザー評価の乖離について、スタッフ全員で分析し認識する。また、評価の低い項目 に関して、定期訪問の内容を見直しスタッフのスキルアップにも努める。
121	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在で御座います。
122		苦情受付窓口・個人情報の説明が不十分だったので目で見て、分かりやすくする為 に、字の大きさ、色などに工夫をして行きたいと思います。
123	有限会社中京ケア サービス	利用者と事業所との間に、意識のずれがないように、これからの利用者の希望に添うべく努力したいと思います。利用者に介護保険の認識をもっと理解していただくよう、責任者の、定期的な訪問の中で話し合っていきます。ヘルパー研修にもさらに力をいれ改善すべき点等よりよいサービス内容にして利用者に満足のいくサービス提供を続けていきたいと思います。
124	有限会社もみじ	自己とユーザーの評価を全体で比べてみると、すべての項目に渡って、ユーザーの方が高い点数が出ております。ただ、問9・17については、2.6点と低値になっています。 問9については、ヘルパー派遣について事前に要望を伺い、その後も柔軟に対応していきたいと思います。問17については、介護中も声かけや笑顔を欠かさず、親しみを持っていただけるようにします。また、当方の自己評価として、ヘルパー教育について、接遇・技術などの学習会を定期的に行って各人のレベルを上げていくことが必要と思っています。
125	ゆうな訪問介護事業 所	ユーザー評価に参加する事によって 利用者様や御家族様の生の声を聞けるため 事業運営を振り返る良い機会になっています この評価を真摯に受け止め 利用者様が御自宅にて安心して日常生活を過ごして頂けます様に 利用者様の希望 声に耳を傾け その時の状況 状態に応じた対応ができるように 努力してゆきたいと思います
126	ゆうらいふ千種訪問 介護事業所	今回は全体的に高い評価をいただき、ありがとうございました。苦情相談窓口や個人情報については、前回まで低い評価でしたが、契約やモニタリング時に、説明を心がけた成果の表れではないかと思われます。今回の評価に驕ることなく、今後もスタッフ教育を徹底し、ご利用様のニーズの把握に務め、ケアマネジャー・他事業所等との連携を密にし、質の高いサービスを提供できるよう、努力して参りたいと思います。
127	ゆうらいふ瑞穂訪問 介護事業所	今回のユーザー評価を基に、契約内容や苦情相談 について、今まで以上に御理解していただけるよう丁寧にポイントをもって説明していきたいと思います。又、介護保険の種々な制度についても契約時だけではなく、随時行うように心掛け、御利用者、御家族の方のニーズに近づけるように努力し、安心したサービス提供が出来るようにしていきたいと思います。
128	夢愛ケア	自由記載欄にコメントを年を追うごとに頂戴できるようになりました。契約時に取りかわす書類については、かなり時間をかけて説明をしていますが、まだ御理解いただくには不充分な点があるようです。モニタリングの際に再度契約内容・苦情相談・個人情報について説明したいと思います。問2については詳しく苦情相談窓口についての担当者、区の窓口などの書かれた書類を渡しているにもかかわらず低い点数となっています。これには他の理由があるように思われます。事務所がうまく苦情のすい上げができていないのかも。
129	リンデンの森 訪問 介護事業所	事業者と利用者の意識の差に大きな相違が無かった点で、今後も現状維持向上やコミニュケーションによる信頼に努めたいと思います。 全体評価からユーザーが求めているものは発足当初のぎこちない押しきせの「形」によるサービスではなく、「人対人」のメンタル的な対応を重視しているように思われます。尚一層ヘルパー接遇の研修等も繰返し行い「適切イコール快適なサービス」が利用者の日常生活へつなげていけるように努めます。

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)

- ・ 1週間に3回お世話になっています。その内1回お掃除、2回買物、調理して頂いています。お台所もすっかりおまかせしていますので調味料の小出し、なくなった品を買いととのえて下さるので本当に助かっています。感謝して毎日過させて頂いています。
- ・ いつも助けていただき感謝致します。おかげで今は安定して良い人にめぐまれております。しかし過去の 経験から見てヘルパーさんの仕事の質に大きな差があるので人選のご一考を頼みます。(様々な事情は おありでしょうが)
- ・ 少し前のことになりますが、ヘルパーさんのことについて「聞き取り」があったとき、ヘルパーさんには直接言いにくいことや改善していただきたいことなどをお話ししたことがありました。すると、次のヘルパーさん訪問日に、ヘルパーさん自身から私がお話したことについてお話され、びっくりしました。これでは、ヘルパーさんにとっては告げ口と思われても仕方ないことをしたと思いました。「聞き取り」というのは筒抜け状態で指導されることを知り、ヘルパーさんに悪いことをしたと反省しました。それからは、直接ヘルパーさんご自身にお話をすることにしています。来ていただ〈ヘルパーさんはどなたもとてもよい方で感謝しています。
- ・ 予約時間を守ってもらいたい。30分前に来られても困ります。
- ・ ヘルパーさんの中には料理が下手すぎて食欲がなくなる日もあります。出来るだけ料理の勉強もしていただければと思います。目上の人に対する言葉使いも少し気になる人もいます。頭のしっかりしている人には目上の人に対しては下の名前で呼ぶのではなく名字で呼ぶとか、事前にどう呼べばいいのか聞いて下さるとかして頂ければ嬉しいのですが。やはり質の高いヘルパーさんの採用をお願いしたいと思います。
- ・ いつも大変な介護を手伝っていただきありがとうございます。これからも研修や経験を多くつまれて、さら にゆきとどいた介護をしていただけることを期待しています。
- ・ 毎日奉仕して頂いている事には感謝しております。ヘルパーの皆さんにもいろいる個性があって此方の 希望通りにはならないだろうが、事業所はヘルパー各位の行動(食事以外のこと)についてももっと一般 常識と思えるマナーをしっかり指導して置いて欲しい。事業所の方も時にはヘルパーさんの作業中の現 場を見てもらうことも必要ではなかろうかと思います。
- ・ 無理とは思いますが、当方と意見が一致して居る方であれば、余り替らず2人位で一週間受け持って下 されば有難いです。

- ・ 大変難しいことですが、土、日、深夜でも利用できるようになればうれしいことです。自分が思うだけのことです。今はひじょうにいいと思います。いつもありがとうございます。
- ・ 時間内に手早く仕事をして頂きたい。
- ・ よその家庭に入るのだから好奇心もあるでしょうが(担当している家の内部を見ようとしないとは思うが) 書類などがあってもそれに注目してほしくない。
- ・ 今のヘルパーは2年程来ていただいていますので満足しております。以前時々ヘルパーが代ると作業内容が不徹底になったことがありました。事業者で各利用者のサービス内容が違うと思いますので、訪問ヘルパーに作業内容の指導をしていただけたらと思います。
- ・ 全然未知の間柄であったお方と縁あって肉親以上のお世話になったこの一年余りをふり返りまして、毎週反省と感謝の気持で一杯です。老いて日一日と心身共に弱って行く自分をいつも見つめ乍らこの淋しさの中でヘルパー達に出会わなかったらどんなにか暗い日々を送って居たでしょうと想像します。何かの本の中で介護福祉のお仕事は人の体と心を支えることにより、人の役にたっている喜びとやりがいが実感できると書いてありました。本当に良いお方に出会えてよろこんで居ります。ただ一つ私の理想は一年過ぎましたら、急用な時など直接お電話出来たらどんなに良いだろうと、そんな日が来るのを祈って居ります。
- ・ 本人がサービス拒否した時の対応の研究をしてほしい。担当の方の苦労もわかりますが・・・家族はその 度介護しなくてはならず、せっかくの介護サービスの意味がない。
- ・ 利用者側から具体的に要望等を伝えた場合の対応はたいへん良いと思うが、介護のプロとしての立場からもっと積極的に提案してもらえるとありがたいです。
- ・ 私はまだ自立できている部分が多いのですが、握力がなく一般家事をこなせない事が多々あり、援助して頂く事に依って、生活がスムーズに回り、とても助かっています。規制の枠の中で、精一杯努力なさっておられ、感謝致しております。
- ・ ヘルパーの方も皆さん、行動力や親切の点が同じでない。勿論年齢と経験差はありますし、各々のヘルパーさんの個人差があるので無理な点もありますが、使用者の方々の苦労は判りますが、サービスを依頼している私どもでは出来るだけ個人差(サービス面で)を少なくして欲しいと思います。ヘルパーさんの作業は大変であることはよく存じています。今後共よろしくお願い致します。
- ・ 汚れて一見ゴミの様に見えても、大切な物があるかもしれませんので、勝手に処分せず、必ず本人に聞いて下さい。

- ・ 一人のヘルパーさんは、ちょっと思う事がたびたびあります。比較したらいけないと思うけれども、ヘルパーさんの質をと思います。事業所内で勉強会等あるのかと思いますが、でもやってもらっている身としては、その辺の事は言えないのが現実です。
- ・ 介護士(ヘルパー)不足で希望の曜日や時間にならない事もある(変更ができない)。また、ほとんどがアルバイトヘルパーで、サービス面で不安があるし、ヘルパーの都合で担当が日替りになる事もあり、サービスを受ける側が精神的に気疲れをする。
- ・ 身だしなみやあいさつ、ヘルパーである前に、社会人として当たり前のことを行ってほしいです。言葉づかいも気になります。助けて頂いているのに、不満を持ってしまうのは申し訳な〈残念です。時間を守って下さい。
- ・ 特にありません。十分助けていただき家庭での老々介護を続けさせてもらっています。ただヘルパーさんが足りないと新聞等で知りましたので、こんなに甘えさせてもらって御迷惑をおかけしているのではと思いますが「いいですよ」と言って下さるのでこのまま頼らせてもらって本人の希望する居宅を続けたいと思っています。
- ・ 現状では満足しています。今のところはまだ日常生活にあまり不自由がありませんが、今後介護度が進んだ時にどのように対応していただけるかが心配です。ヘルパーさんの数が少なくてローテーションがたいへんな様子を見ているともっと緊急な場合どの様に対応していただけるか・・・事業所の体制も苦しいようなのであまり迷惑をかけたくないとは思っていますが。一事業所だけの問題ではなく、介護制度そのものが問われているのでしょう。事業所、ヘルパーさんには感謝しています。
- ・ まだお願いしてから日が浅いのでなれなくて何を主体にやって頂くか考えております。耳が遠いので話し相手も余りしていただけなくて、今のところお掃除をおねがいしております。手早くやって下さるので助かっております。
- ・ 長い期間安定して訪問していただき、大変助かっております。このままヘルパーさんの変更、交替のないようお願いします。(お互い気心が分かってきましたので。)年寄りは他人様(ヘルパーさん)の前では、ものわかり良い態度しますが、実際は医師の指示も無視することがあるくらいです。又時には、他人様のひと言で思い込みをし、勝手な薬を内緒に飲んだりします。病気、健康の助言はくれぐれも慎重にねがいます。
- ・ 認知症の父は家族よりもヘルパーさんの言うことには耳をかたむけて〈れます。いっしょに食事の用意などやさし〈接して〈れるので父も充分満足しています。家族だとどうしても父の同じ話を聞〈ことにいい加減になってしまい、淋しい思いをしていると思いますが、ヘルパーさんのおかげで生活に張りが出てきたと思います。

- ・ 長期にサービスを利用していると、途中での規約の変更等は認識しがたい時もあり、「やってくれない」という不満になる場合があります。サービスをしてくれる方々もボランティア的な感覚から職業人としての行動と少しずつ変化があります。支援としてできる事、できない事、介護としてできる事、できない事、わかりやすく表とか絵とかにして配布、理解に努めていただきたい。せっかくのサービスが認識のちがいで不満のあるものになってしまう。
- ・ 訪問介護計画及び重要事項の説明等今後土、日曜日(祭日等含む)対応する事が必要になってくると思います。その土台づくりを考えておく必要があると考えます。現在の所満足しています。今後共よろしくお願い致します。
- ・ 資格ばかりで相手の気持ちを理解できない事に家族として不安です。又利用者の立場なのに事業所の 都合ばかり聞かされて少しは家族の立場も考えてほしいです。1度苦情を出したが、対応をしてもらえな かったので、これからは別の所に相談しようと思っています。
- ・ 力のいる作業だけど若いのによく頑張って下さる事に感謝します。安全にはくれぐれも注意して下さい(階段の昇降)。非常に有難く思って居ます。
- ヘルパーさんのよい方と、悪い方の差が有りすぎます。
- ・ 夕食の準備をお願いしておりますが、ヘルパーの方のバラツキがあり、出来れば一定基準以上の料理が 出来るようレベルアップをお願いしたい。
- ・ ヘルパーさんは仕事を熱心にてきぱきこなして貰っており、感謝しています。そして仕事熱心のあまりに、 私共のやっている仕事や習慣について、種々のアドバイスをしてくれます。確かに私共の仕事や習慣に は不充分なことや悪習慣などが存在します。それを改めることにやぶさかではありませんが、従来からの しきたりや家庭の事情などにより、改めにくいことがあります。それを強制されますと困ってしまいます。そ の辺を考慮して寛大な処置をしていただければ有難いと思います。その辺を周知していただきたい。
- ・ 今までサービスをしてくれた個々の人々は、よくやってくれたと思う。本人の心身状況には、日々波がある。 外見の一面だけではなく、全体的な判断をして、レベルの高いサービスの向上につとめてもらいたい。本 人との対話も重視してもらいたい。介護計画書があまりにも細かく、難解で、本人はもとより家族にもわか りにくい。それに、すぐサインするのは無理。簡潔な項目、表記を望む。
- ・ ヘルパーさんが初め、家に出入りする事を本人が嫌がるのではと懸念していましたが、それは大きな間違いでした。家族以上に細やかで優し〈言葉を掛けて下さり、私達だったら多分面倒で略してしまう事(全身清拭など)知識の経験を生かして、接して頂き本当に心身共助かっております。又どんな事でも、気楽にお聞きする事ができて有難いです。

- ・ 複数のヘルパーさんが入っているので、サービスの内容、質にかなり個人差があるように思います。ケア に使った用具を元にあった場所に返さない方、衛生面に気を使わない方等、家族にとっては居住場所で もあり、生活スペースであることを忘れないでほしいです。
- ・ ヘルパーさんが外部で利用者のうわさ話をすることがある。時々、不快な思いをする事があります。信頼 感がくずれます。
- ・ 何らかの方法で(事業所と利用者とで)ヘルパーさんの評価ができるといいと思います。とても良い人に 今は助けられていますが、過去においてはいろいろでした。当り、はずれのクジを引く様なもの状態に思 えます(利用者は人を選べない実体)。
- サービスの内容について、どこまでヘルパーにやってもらえるのかわからない点があります。いつも母の ために良くしてもらってたすかります。
- ・ 御世話様になって居ります。私の現在のヘルパーさんは親の躾がよいのか仏間に入ると手を合わせて 参って下さるのでとても感じがよい。
- ・ ヘルパーさんに来てもらうようになり、私自身が明るくなったように感じます。季節の話しなどしたり、天気の話しをしたりと、とりとめのない会話の中であたたかさや、思いやりを感じます。ヘルパーさんに来ていただく前は、自分で何もかもやらなければと苦しく思っていましたが、今では助けていただくことに感謝しております。今来て下さっているヘルパーさんは本当に優しくてつらい気持ちを理解してくれる大切な人です。ヘルパーさんが働きやすい事業運営を望みます。それが利用する私達の心の平和にもつながると思っております。
- ・ 休日は何といっても心配です。年末年始の休みもありますし、ケアマネジャーも土、日が休みです。病人 の家庭に休みはありませんので。
- ・ 訪問介護サービスを受ける場合においても、ヘルパーさんの人員が少ないことで、多くのサービスは望めない現状であり、週一回のサービスを受けています。土、日、祝日はヘルパーさんの人数が特に少ない為、望めません。この状態は訪問看護も同じであり、出来れば毎日サービスを受けたいと思っていても、とても無理です。要介護の介護度の上限の半分以下程度のサービスしか受けられないのは、介護度が5であり、看護師を必要とするサービスが多い為でもありますが、土日祝日などにもサービスが受けられるようになれば、家族は少し楽になるかと思います。
- ・ 介護時間に制限があるため仕方が有りませんが、急がれてヘルパーさんによっては野菜の洗浄、食器 洗い洗剤を使ったあとのすすぎがたらないように思います。魚等をのせた皿など洗ったあとどことなくベタ 付き、生臭い匂いが残っていたりします。

・ 年末で沢山買物を頼みたい時に、いつも入って下さる方が急に都合が悪くなり、代わりの方に入って頂きましたけれど、何の連絡もなかった事が残念です。朝一言連絡下されば、朝のうち頑張って自分で買物行って来たと思います。午前中少しは頑張る事が出来ますが、午後は疲れてしまい何も出来ない状態ですので、少し残念でした。