① 居宅介護支援

＜居宅介護支援＞

［事業者属性］

【記入者】

管理者	139	62.1%
ケアマネジャー	62	27.7%
その他	23	10.3%
未記入	0	0.0%
合計	224	100.0%

【参加率】

実利用者数	18,112	34.2%
参加利用者数	6,194	

【区】

千種	14	6.3%
東	6	2.7%
北	15	6.7%
西	14	6.3%
中村	16	7.1%
中	15	6.7%
昭和	14	6.3%
瑞穂	15	6.7%
熱田	9	4.0%
中川	19	8.5%
港	8	3.6%
南	19	8.5%
守山	10	4.5%
緑	18	8.0%
名東	19	8.5%
天白	13	5.8%
合計	224	100.0%

［ユーザー（利用者）属性］

【性別】

男性	1,681	34.3%
女性	3,120	63.7%
未記入	94	1.9%
無効	4	0.1%
合計	4,899	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	307	6.3%
６５歳～７４歳	815	16.6%
７５歳～７９歳	874	17.8%
８０歳～８４歳	1,035	21.1%
８５歳～９４歳	1,602	32.7%
９５歳以上	229	4.7%
未記入	35	0.7%
無効	2	0.0%
合計	4,899	100.0%

【区】

千種	348	7.1%
東	161	3.3%
北	327	6.7%
西	239	4.9%
中村	407	8.3%
中	206	4.2%
昭和	354	7.2%
瑞穂	365	7.5%
熱田	161	3.3%
中川	419	8.6%
港	206	4.2%
南	401	8.2%
守山	255	5.2%
緑	372	7.6%
名東	331	6.8%
天白	263	5.4%
その他	53	1.1%
未記入	29	0.6%
無効	2	0.0%
合計	4,899	100.0%

【要介護度】

要介護１	1,129	23.0%
要介護２	1,724	35.2%
要介護３	981	20.0%
要介護４	570	11.6%
要介護５	379	7.7%
新規申請中	6	0.1%
未記入	106	2.2%
無効	4	0.1%
合計	4,899	100.0%

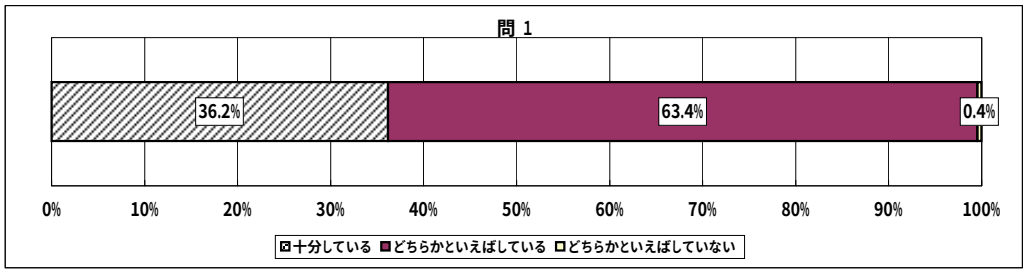
【記入者】

本人	1,278	26.1%
同居家族	2,970	60.6%
別居家族	472	9.6%
その他	71	1.4%
未記入	79	1.6%
無効	29	0.6%
合計	4,899	100.0%

＜居宅介護支援＞

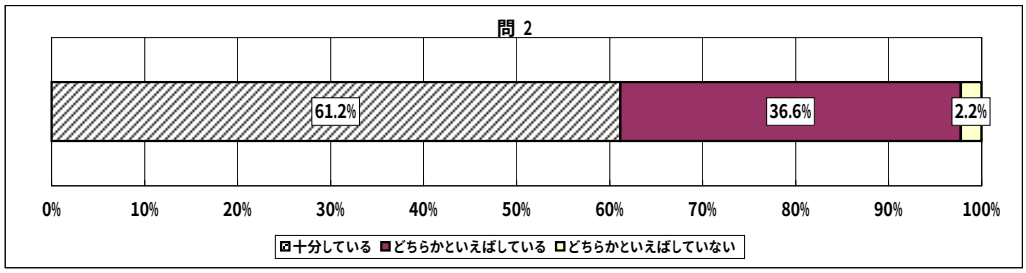
[事業者自己評価]

問1　居宅介護支援サービス（ケアマネージャーの業務）について、分かりやすく説明していますか（2.4点）



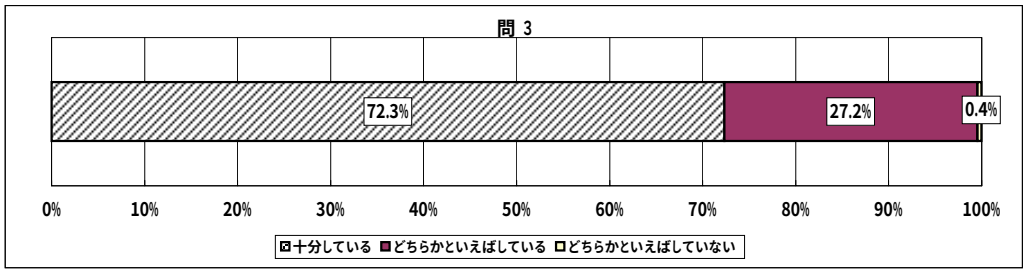
有効回答数
224

問2　いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることを説明していますか（2.6点）



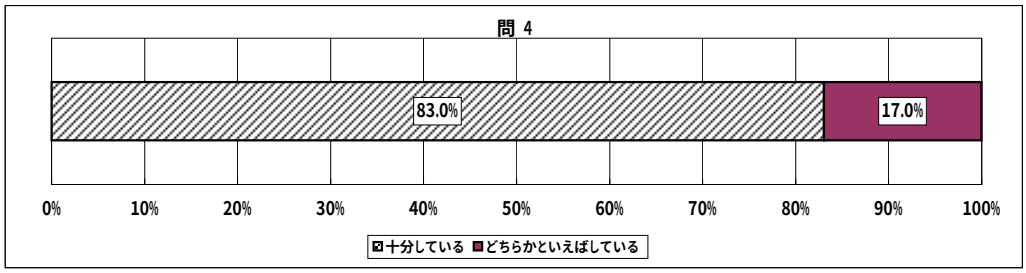
有効回答数
224

問3　苦情の申し立て窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明していますか（2.7点）



有効回答数
224

問4　利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.8点）



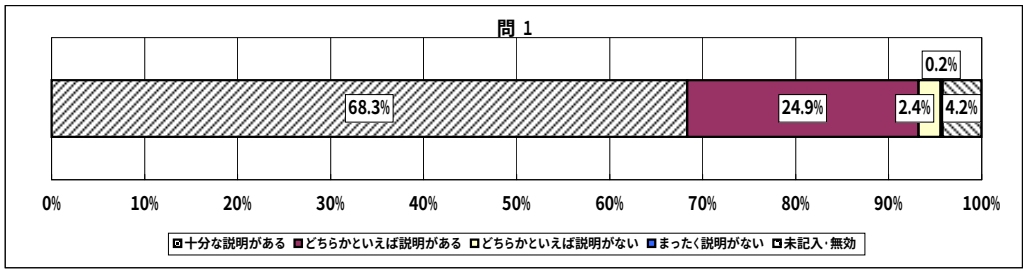
有効回答数
224

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

＜居宅介護支援＞

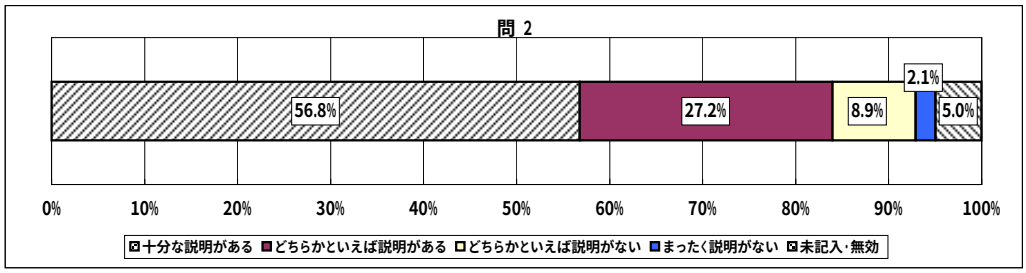
[ユーザー（利用者）評価]

問1　居宅介護支援サービス（ケアマネジャーの業務）についてわかりやすい説明がありますか（2.7点）



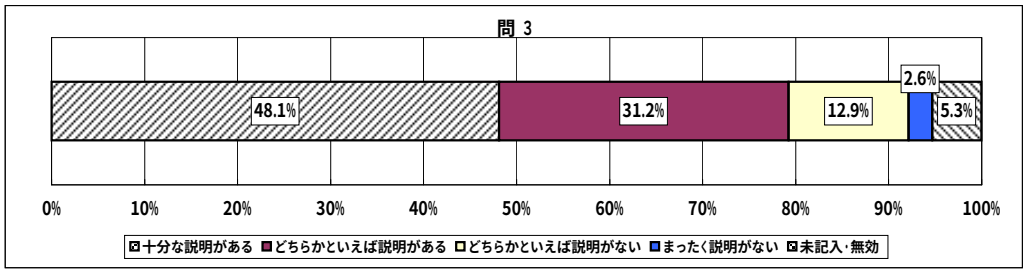
有効回答数
4694

問2　いつでも他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることについて説明がありますか（2.5点）



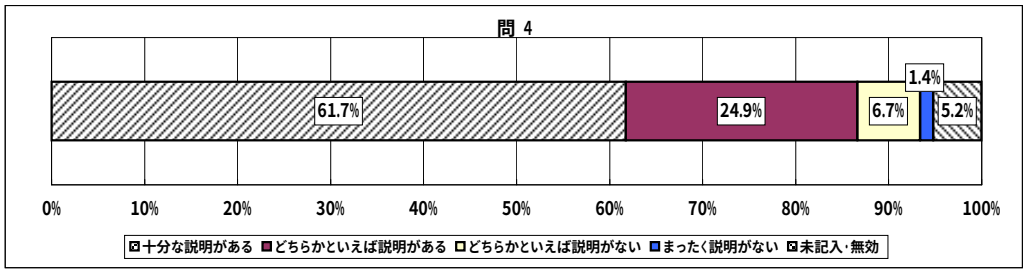
有効回答数
4656

問3　苦情を受け付ける窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明がありますか（2.3点）



有効回答数
4639

問4　ご本人やご家族のこと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありますか（2.6点）



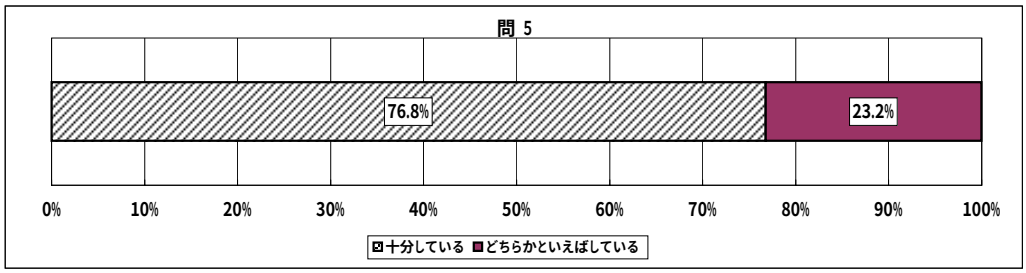
有効回答数
4644

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

＜居宅介護支援＞

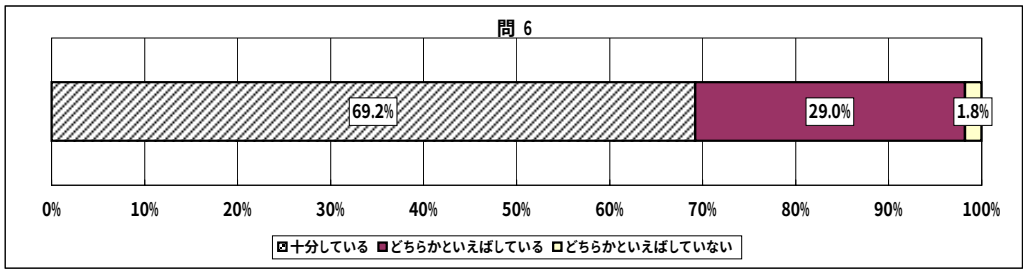
[事業者自己評価]

問5　介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか
（2.8点）



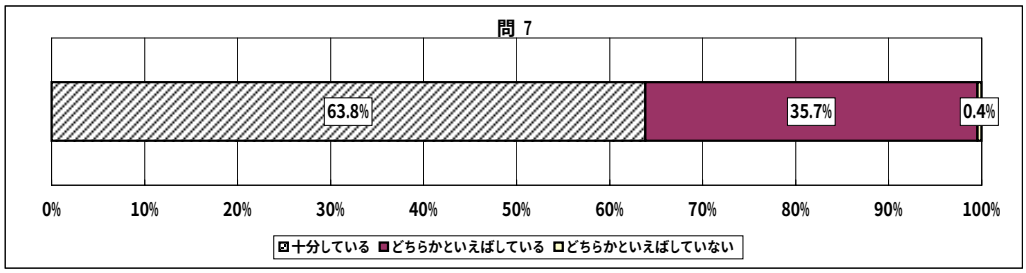
有効回答数
224

問6　介護保険サービスはどこの事業者を使っても構わないことを説明していますか
（2.7点）



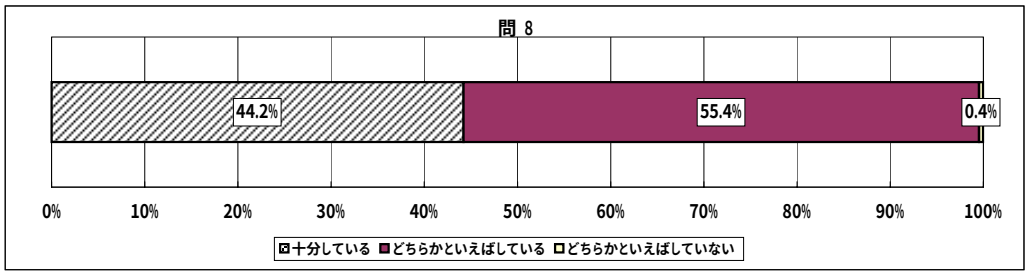
有効回答数
224

問7　利用者や家族の生活の希望を聞いてケアプランを作成していますか
（2.6点）



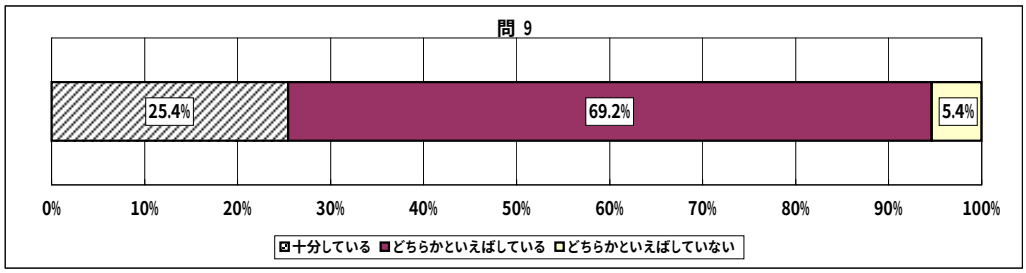
有効回答数
224

問8　サービス内容・種類・費用は、利用者・家族にとって、適切な内容にしていますか
（2.4点）



有効回答数
224

問9　介護サービス事業者を選ぶ際に役立つ情報の提供をしていますか
（2.2点）

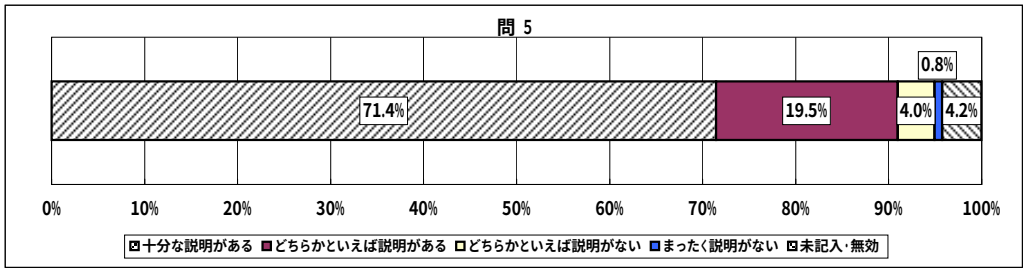


有効回答数
224

＜居宅介護支援＞

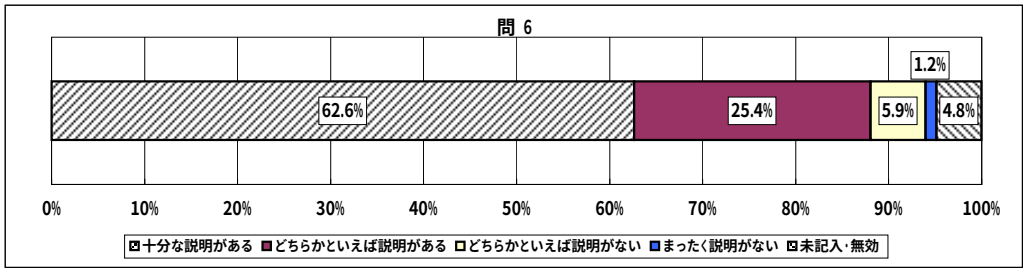
[ユーザー（利用者）評価]

問5　要介護認定の更新をする時など、区役所への申請手続きを代行できることについて、説明がありますか（2.7点）



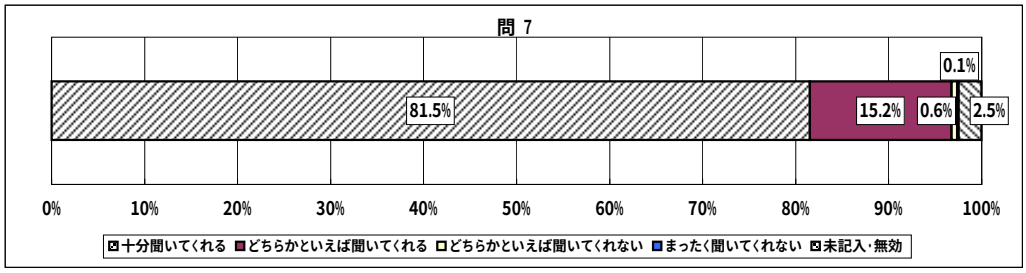
有効回答数
4692

問6　訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービスはどこの事業者を使ってもよいと説明がありますか（2.6点）



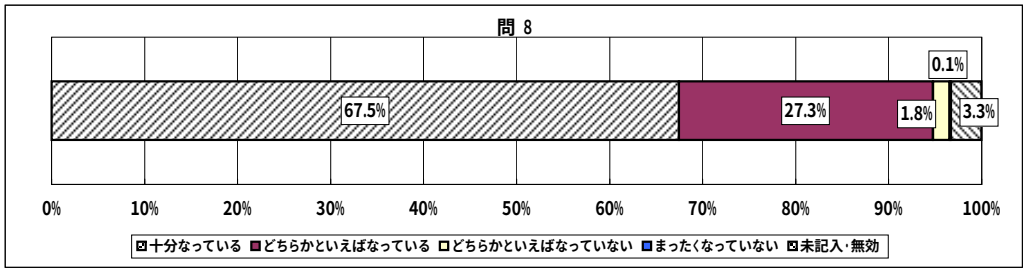
有効回答数
4662

問7　ケアマネジャーは、ご本人やご家族の生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか（2.8点）



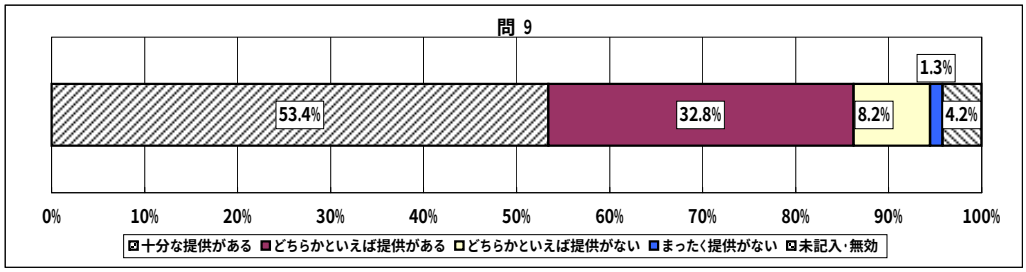
有効回答数
4777

問8　サービス内容・種類・費用は、ご本人やご家族にとって、適切な内容になっていますか（2.7点）



有効回答数
4738

問9　ケアマネジャーから介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供はありますか（2.4点）

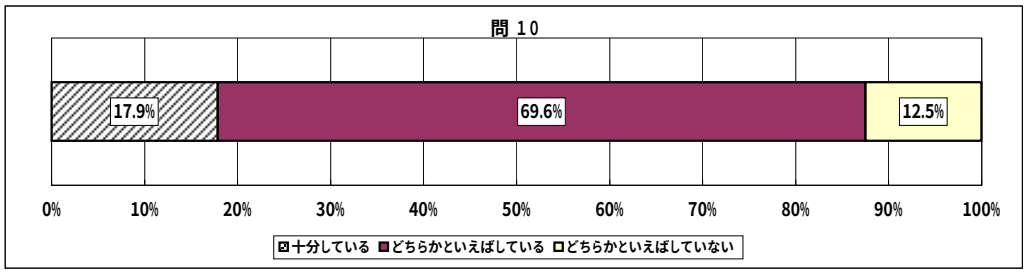


有効回答数
4693

＜居宅介護支援＞

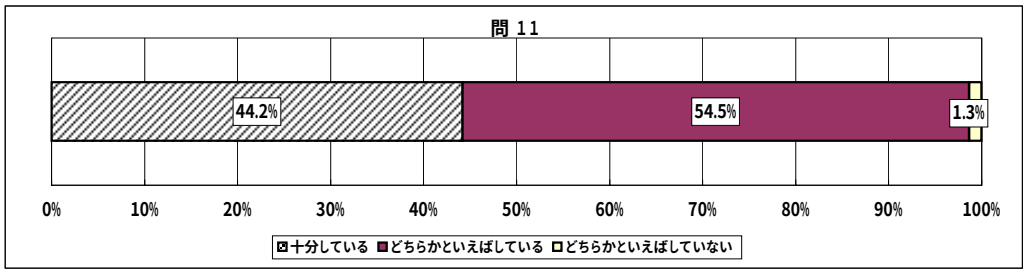
[事業者自己評価]

問１０　介護保険の対象にならないサービスについても説明をしていますか
（2.1点）



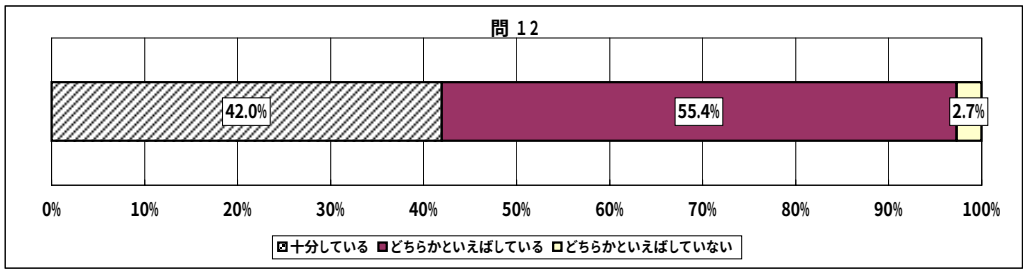
有効回答数
224

問１１　居宅サービス計画書（１）・（２）、週間サービス計画書の交付の際、その内容についてわかりやすく説明していますか（2.4点）



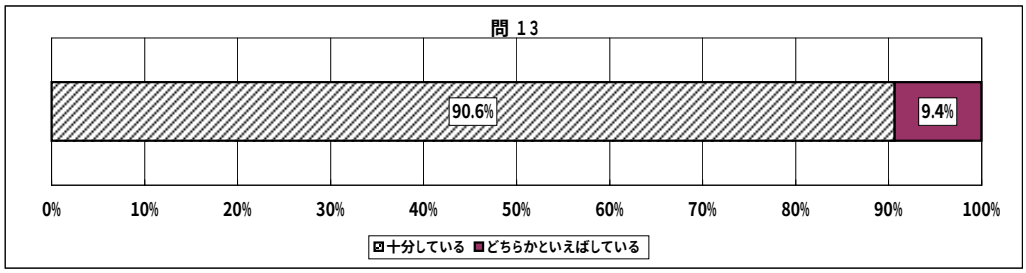
有効回答数
224

問１２　サービス利用票・別表の交付の際、その内容についてわかりやすい説明をしていますか
（2.4点）



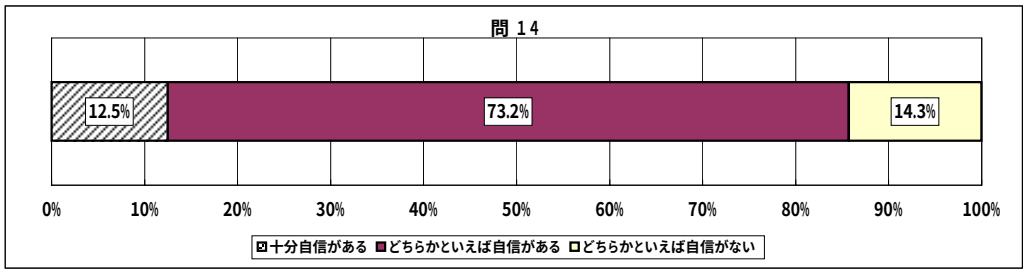
有効回答数
224

問１３　毎月１回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか
（2.9点）



有効回答数
224

問１４　サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか
（2.0点）

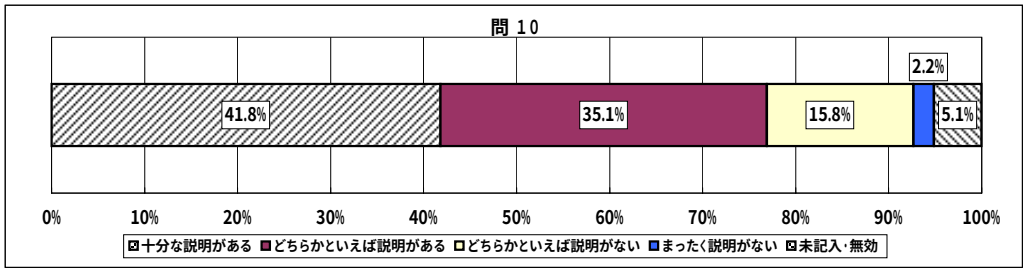


有効回答数
224

＜居宅介護支援＞

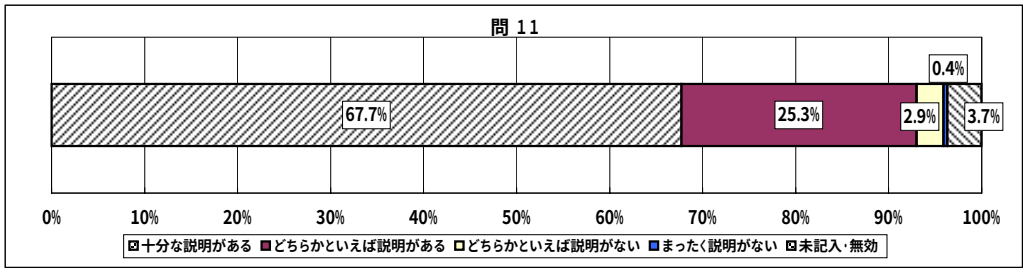
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　介護保険の対象にならないサービス(※１)についても説明がありますか（2.2点）



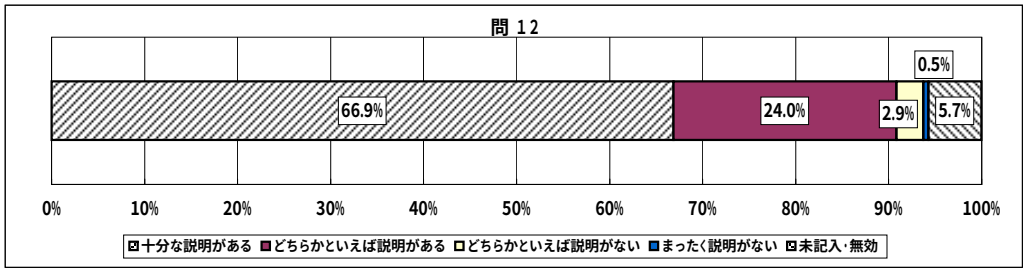
有効回答数
4647

問１１　ケアマネジャーから居宅サービス計画書（１）・（２）、週間サービス計画書(※２)をもらう際に、その内容について説明がありますか（2.7点）



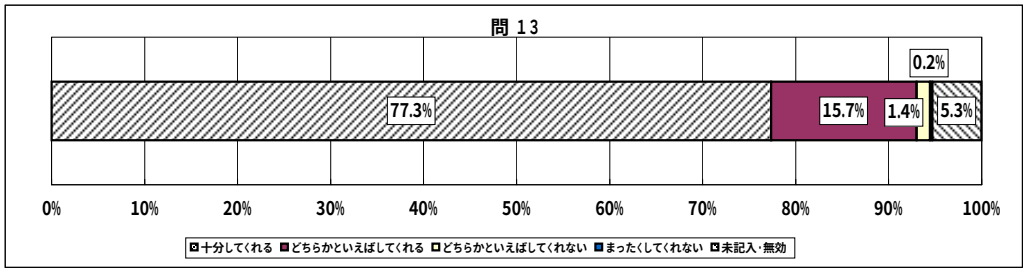
有効回答数
4719

問１２　ケアマネジャーから毎月渡される、サービス利用票・別表(※３)をもらう際に、その内容について説明がありますか（2.7点）



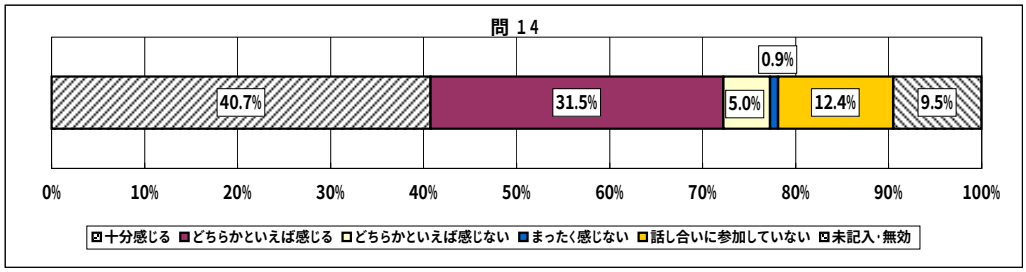
有効回答数
4619

問１３　ケアマネジャーは、毎月１回以上お宅を訪問し、ご本人の状態やサービス提供状況を確認してくれますか（2.8点）



有効回答数
4639

問１４　サービスに関わっている人たちが集まって話し合うこと（サービス担当者会議(※４)）は希望する生活のために、役立っていると感じていますか（2.4点）

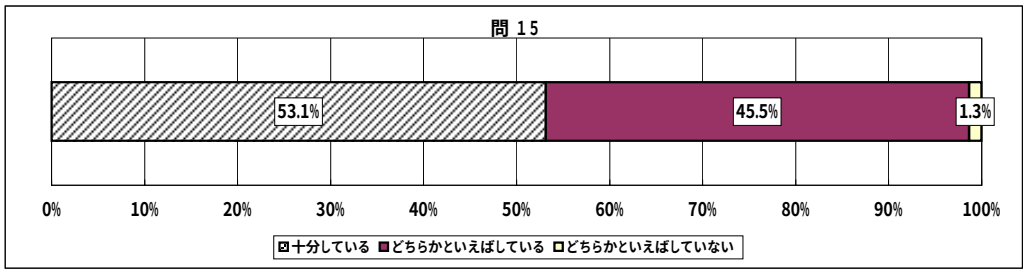


有効回答数
4434

＜居宅介護支援＞

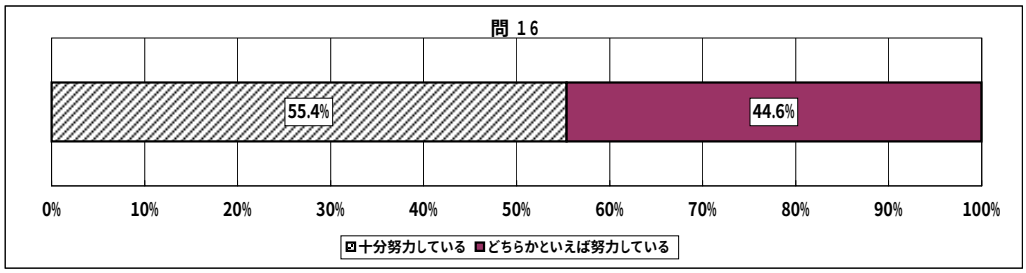
[事業者自己評価]

問15　ケアプランの急な変更が必要なとき、すばやく、ていねいに対応していますか（2.5点）



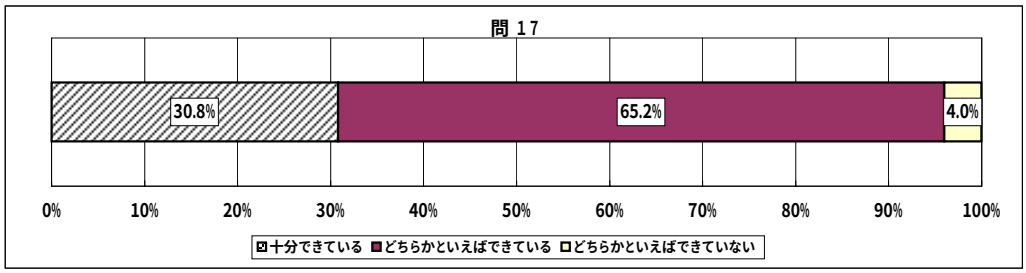
有効回答数
224

問16　利用者や家族からサービスについて不満や苦情の申し出があったとき、サービス提供事業者と調整するなど、不満や苦情の解決をするための努力をしていますか（2.6点）



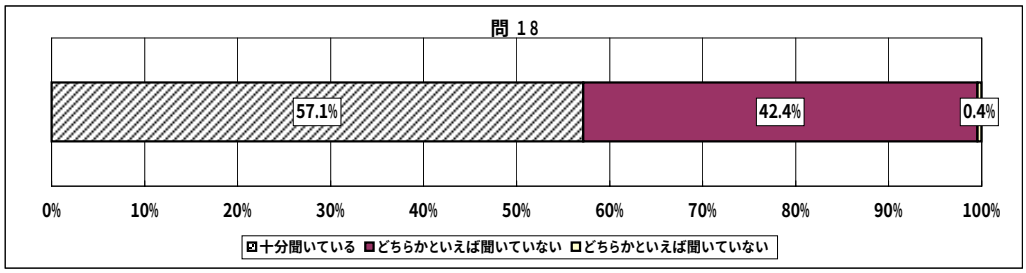
有効回答数
224

問17　言葉づかいや態度、身だしなみについてケアマネジャーの教育はできていますか（2.3点）



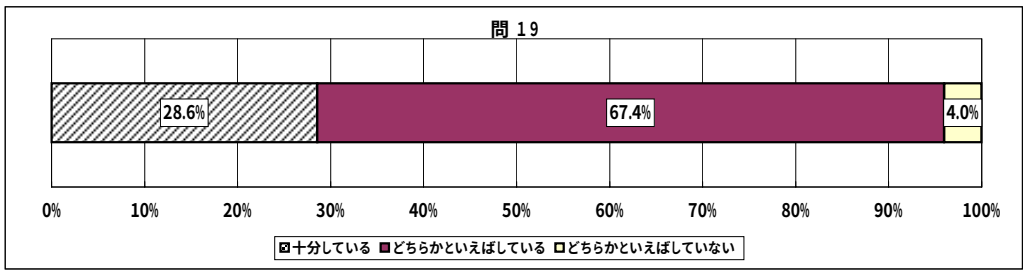
有効回答数
224

問18　利用者や家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いていますか（2.6点）



有効回答数
224

問19　ケアマネジャーは、利用者や家族に専門的な見地から介護や日常生活について適切な助言をしていますか（2.2点）

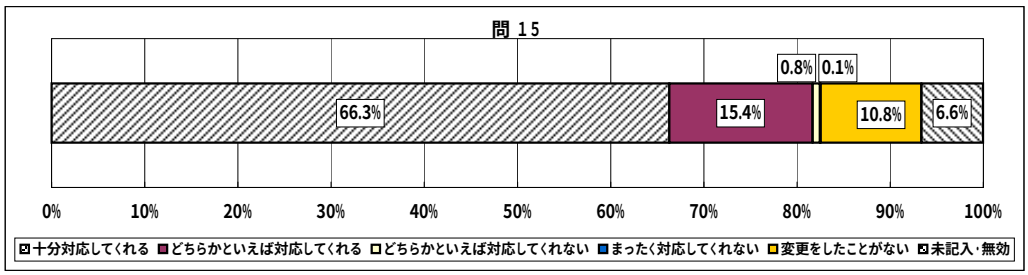


有効回答数
224

＜居宅介護支援＞

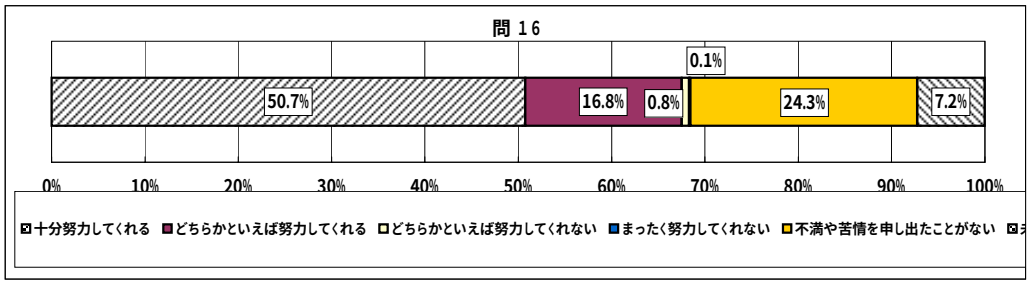
[ユーザー（利用者）評価]

問15　ケアプランの急な変更が必要なとき、ケアマネジャーはすばやく、ていねいに対応をしてくれますか（2.8点）



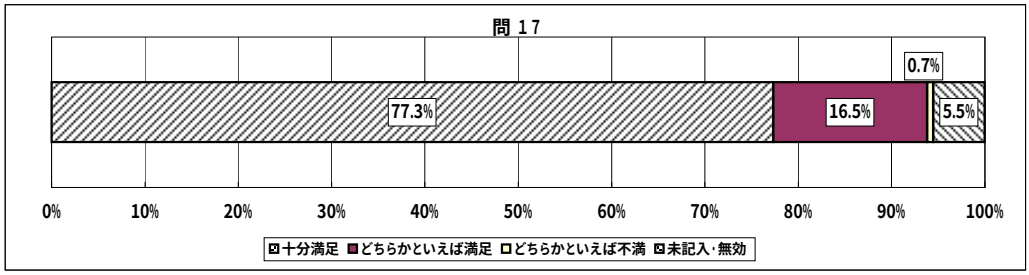
有効回答数
4575

問16　ご本人やご家族が、利用しているサービス（訪問介護、デイサービスなど）について不満や苦情を申し出たとき、ケアマネジャーはサービス提供事業者と調整するなど不満や苦情を解決するために努力をしてくれますか（2.7点）



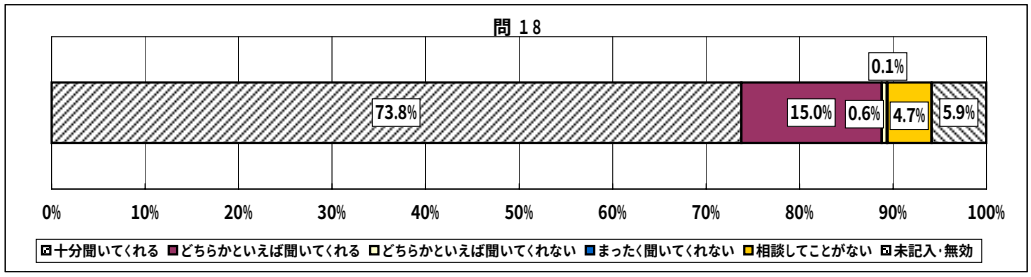
有効回答数
4545

問17　ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか（2.8点）



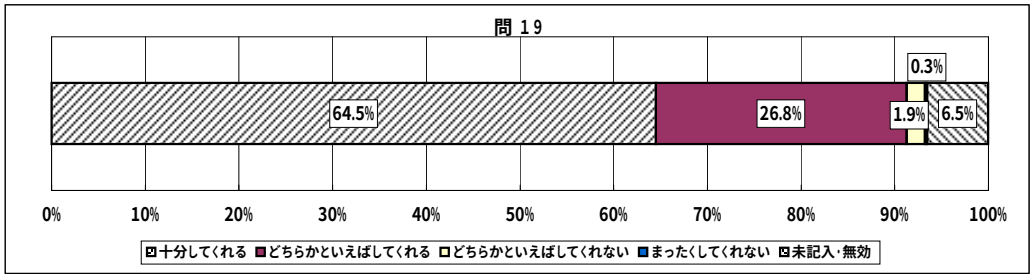
有効回答数
4629

問18　ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか（2.8点）



有効回答数
4612

問19　ケアマネジャーは、専門家としてご本人やご家族に対して介護や日常生活について適切な助言をしてくれますか（2.7点）

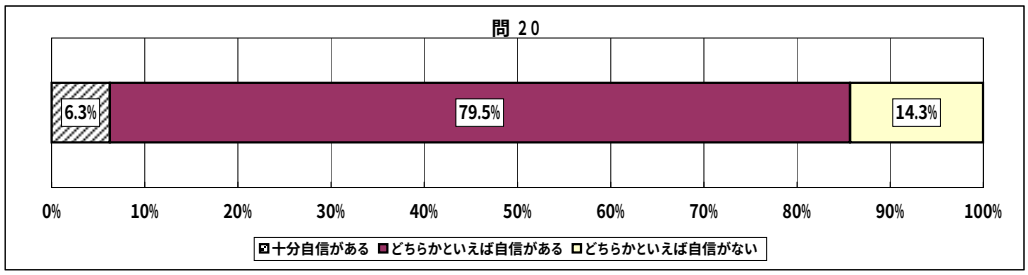


有効回答数
4580

＜居宅介護支援＞

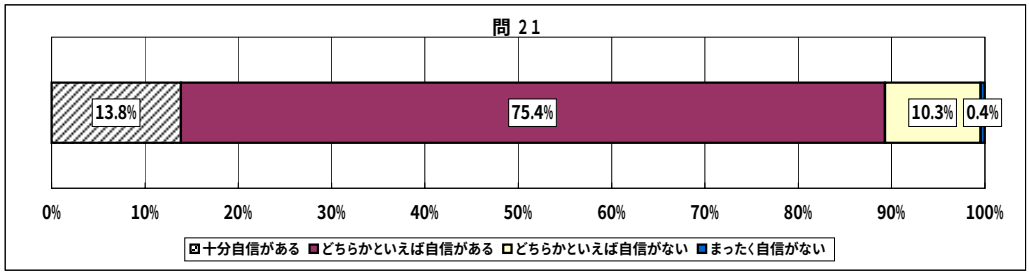
[事業者自己評価]

問20　ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか（1.9点）



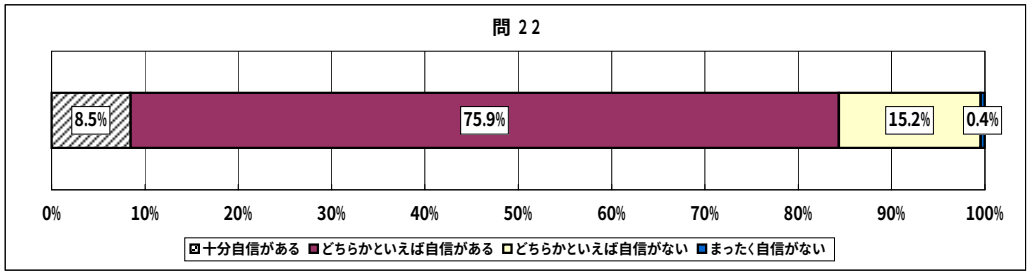
有効回答数
224

問21　ケアマネジャーが関わるようになってから、家族などの介護負担は軽減されたと思いますか（2.0点）



有効回答数
224

問22　利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか（1.9点）

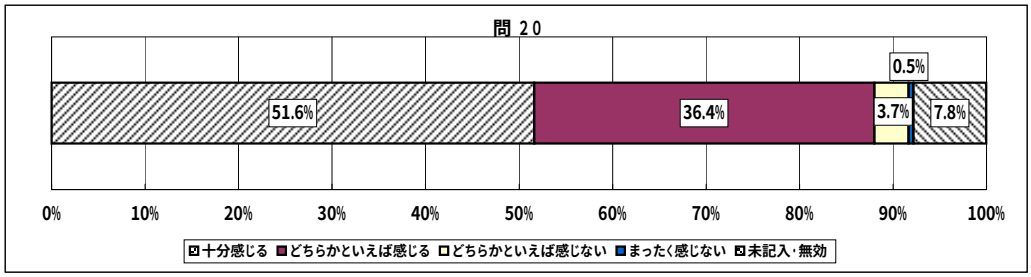


有効回答数
224

＜居宅介護支援＞

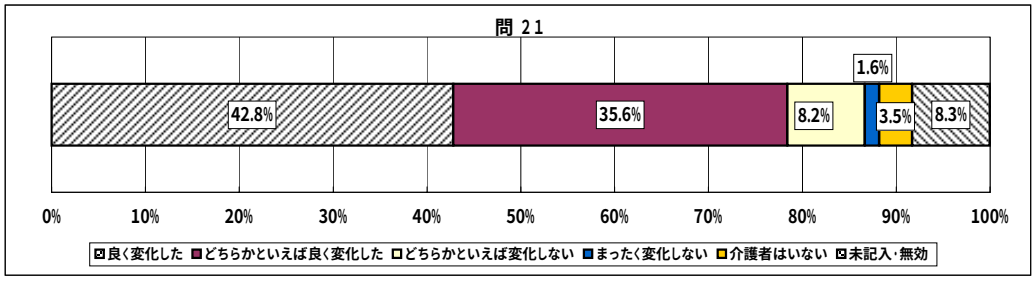
[ユーザー（利用者）評価]

問２０　ケアマネジャーが関わることで、ご本人が希望する生活に近づいたとお感じですか（2.5点）



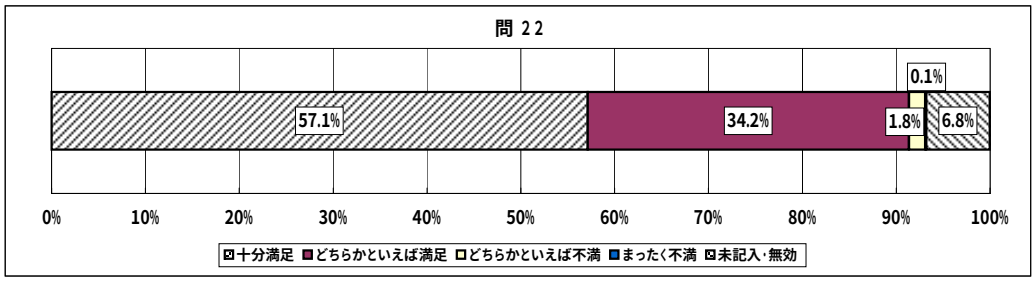
有効回答数
4516

問２１　ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか（2.4点）



有効回答数
4493

問２２　現在利用している居宅介護支援サービス（※５)全般に満足していますか（2.6点）



有効回答数
4566

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

＜居宅介護支援＞

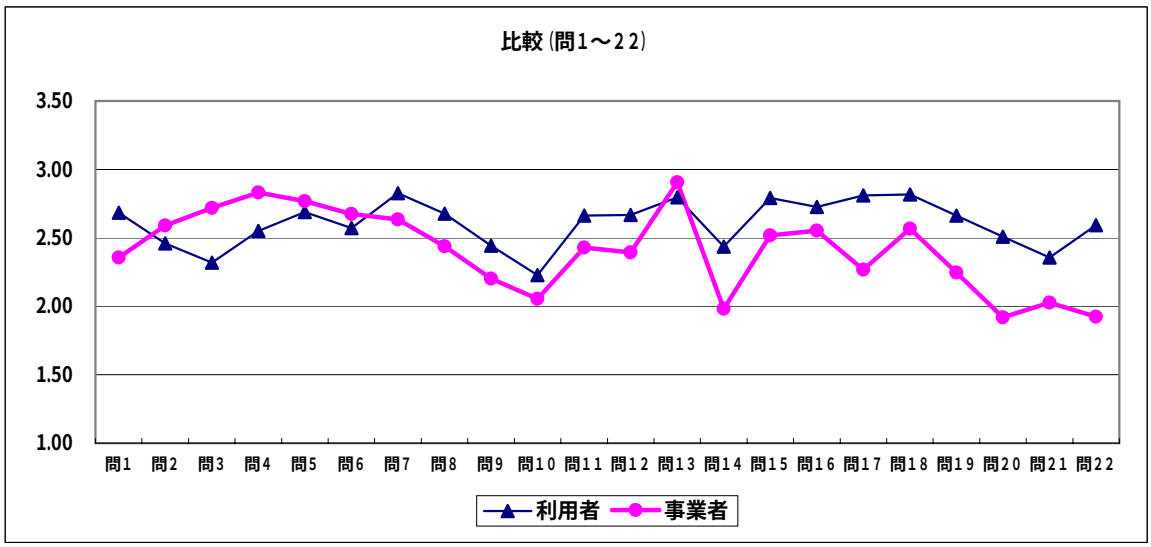
問1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

[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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：53点
（1設問あたり平均点数：2.4点



●点数が高い項目

【問１３】 毎月１回以上利用者の自宅を訪問し、利用者の状態の変化やサービス提供状況を確認していますか（2.9点）

【問　４】 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.8点）

【問　５】 介護保険に関する区役所への申請手続を代行できることについて説明していますか（2.8点）

●点数が低い項目

【問２０】 ケアマネジャーが関わるようになってから、利用者は希望する生活に近づいたと思いますか（1.9点）

【問２２】 利用者は居宅介護支援サービス全般について、満足されていると思いますか（1.9点）

【問１４】 サービス担当者会議は、利用者・家族にとって役に立っていますか（2.0点）

＜居宅介護支援＞

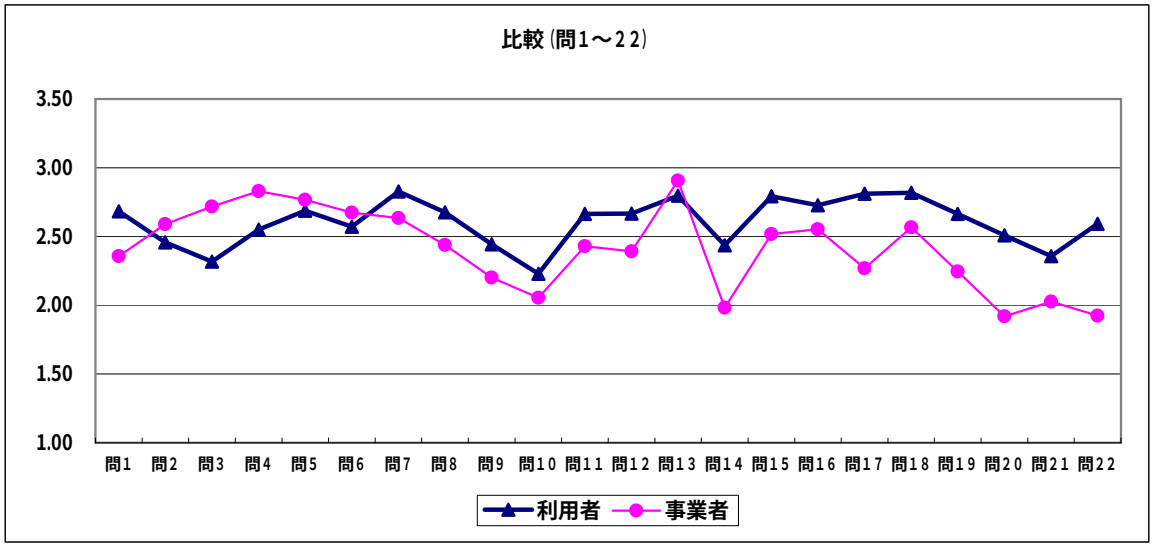
問1～22　総括（事業者と利用者の意識の差）

[ユーザー（利用者）評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数57.3点
（1設問あたり平均点数：2.6点）



●点数が高い項目

【問　７】 ケアマネジャーは、ご本人やご家族の生活の希望を聞いて、ケアプランを作成してくれますか（2.8点）

【問１８】 ご本人やご家族が困っているとき、ケアマネジャーはじっくり話を聞いてくれますか（2.8点）

【問１７】 ケアマネジャーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか（2.8点）

●点数が低い項目

【問１０】 介護保険の対象にならないサービス(※１)についても説明がありますか（2.2点）

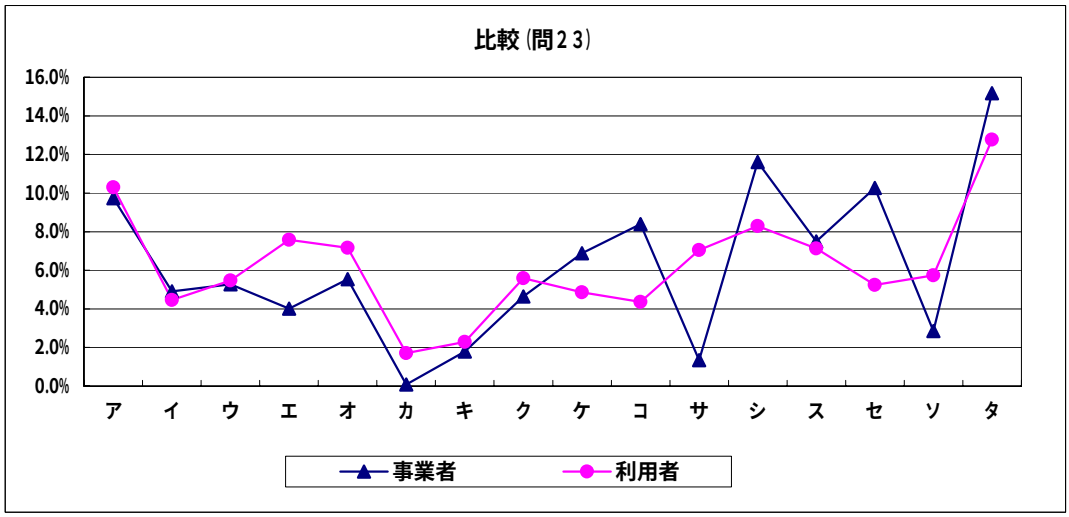
【問　３】 苦情を受け付ける窓口（居宅介護支援事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明がありますか（2.3点）

【問２１】 ケアマネジャーが関わるようになってから、ご家族など介護者の方の生活に変化がありましたか（2.4点）

＜居宅介護支援＞

問２３［事業者］次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、５つお選びください。
［利用者］次の項目のうち、あなたが「居宅介護支援」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。優先順位の高いものに５つ○をつけてください。

事業者自己評価					ユーザー評価		
④	109	9.7%	ア	希望している生活を支援してくれること	2,363	10.3%	②
10	55	4.9%	イ	介護保険サービスを含む、さまざまな地域のサービスなどをよく知っていること	1,025	4.5%	13
9	59	5.3%	ウ	介護保険制度や、その他の制度をよく知っていること	1,255	5.5%	10
12	45	4.0%	エ	精神的な支えになってくれること	1,741	7.6%	④
8	62	5.5%	オ	費用負担のことを考えて、適正なサービスを組み合わせてくれること	1,643	7.2%	⑤
16	1	0.1%	カ	訪問介護サービスなど他にいくつかの介護サービスを持っていること	392	1.7%	16
14	20	1.8%	キ	介護保険以外のサービスの組み合わせも考えてくれること	524	2.3%	15
11	52	4.6%	ク	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	1,283	5.6%	9
7	77	6.9%	ケ	個人情報を絶対外にもらさないこと	1,116	4.9%	12
⑤	94	8.4%	コ	他の介護保険サービス事業者と十分連携がとれていること	1,002	4.4%	14
15	15	1.3%	サ	いろいろな申請の代行をしてくれること	1,619	7.1%	7
②	130	11.6%	シ	質問をすると丁寧に、わかりやすく説明してくれること	1,904	8.3%	③
6	84	7.5%	ス	急なサービス変更にすぐ対応してくれること	1,636	7.1%	6
③	115	10.3%	セ	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	1,202	5.2%	11
13	32	2.9%	ソ	いつでもすぐに連絡がつくこと	1,317	5.7%	8
①	170	15.2%	タ	ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感が持てること	2,930	12.8%	①
	1,120	100.0%		合　　計	22,952	100.0%	



＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
1	アイウイッシュ指定居宅介護支援事業所	ケアプラン、利用票をお渡しする際の説明の項目でやや低い評価をいただき、十分お伝えできていなかったことを反省しています。又利用者の希望する生活に近づける為には、私自身がより質の高い情報を収集する能力を身につけるのが必須です。今後は御本人御家族の気持ちを受けとめ、通り一辺でない言葉での説明を心がけ、確かめながら支援をすすめていきます。真に必要とされるケアマネになりたいと思います。
2	あい居宅介護支援事業所	ご利用者･ご家族の評価をふまえて、まだまだ説明不足の点があると感じました。 また、介護保険サービスの対象になるならないに関わらず、必要なサービスに関する情報を適切に提供できるように、情報収集に努めてまいりたいと思います。
3	アイケアサポート居宅介護支援事業所	おおむね良い評価をいただいて感謝しています。今後とも利用者の意見を十分に聞きサービスにつなげていきたいと考えています。
4	愛生苑居宅介護支援事業所	各ユーザー様にも介護保険制度が定着してきており、より質の高い対応や、サービス提供の必要性を痛感しております。制度や関連情報を丁寧にお知らせしたり、ご利用者様一人一人の状況をよく把握する事。関連機関との連携をとりながら、専門性の高い業務を遂行していく事。又、今回のアンケートで、ご利用者様･ご家族様がケアマネジャーに望む事は、じっくり話を伺ったり、訪問する事で得られる安心感や信頼感であるという結果にあらためて心を引き締め、業務に取り組んで生きたいと考えております。
5	愛生居宅介護支援事業所	契約書や重要事項説明書をわかりやすく説明するという点においては、ご家族様から高評価をいただき、ご本人様からはケアマネの対応について好評をいただきました。ありがとうございました。しかしながら「苦情相談窓口がある」ことについては平均して低い評価をいただいたことから、今まで以上に説明に念を入れ、また対象にならないサービス、役立つ情報を提供できる様、今後勉強し、より努力していく所存です。
6	あいち介護センター	ご利用者様やご家族様の多くの方々より、信頼性の高い事業所とご評価をいただけ、その期待に今後もお応えできるよう、より一層、質の高い相談援助に努め、ご満足いただけますようサービス提供してまいります。また、サービス担当者会議を通じ、ご利用者様やご家族様のご希望される生活へ少しでも近づけるようご支援してまいります。
7	愛知さわやかケアセンター	全ての項目において、自社のユーザー評価がユーザー全体の平均を上回っており大変嬉しく感じました。ただ、事業所全体平均でも評価の低かった設問１０の介護保険対象外のサービスについての説明不足や、設問１４のサービス担当者会議が利用者の希望する生活のために役立っているか否かについて、設問２１のケアマネジャーが関わることで介護者の生活が改善したかについては、自社も同様に評価が低く今後ケアマネジメントしていくうえでモニタリングをしっかり行ない、利用者様の満足されるケアプラン作成に努めます。
8	あいりケアプラン	私どもの重要と考える内容と利用者様が求めるニーズに差があり、早急に利用者様の求めるニーズに沿えるよう改善していかなければならないことを痛感しました。 契約･居宅サービス計画書･利用票についても十分な説明をしていき、今まで以上にご理解いただけるように最善をつくしていきたいと思います。何よりも御利用者様･御家族が安心して負担の少ない生き生きとした生活を実現できるように各担当者との十分な連携を図り、信頼される事業所をめざしていきたいと考えております。
9	アサヒサンクリーンケアプランセンター熱田	ユーザー評価に御協力いただいた御利用者様に感謝しております。皆様の評価を拝見させていただきましたが、事業所全体の評価よりも若干高い評価をいただいた事大変喜ばしく思っております。ただ契約や重要事項、計画書等文書の説明については弊社が行っているつもりでも実際には行えていない事がみてわかります。これら御指摘いただきました事はもちろんの事、その他の評価についても改めて検証し、より良いサービスが提供できる様努力させていただきたく思います。御協力いただきました事重ね々ね御礼申し上げます。
10	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東	Ｈ１９年８月に当事業所に配属になったばかりで単純に昨年との比較はできないですが、全体的に大きく評価が下がっています。原因としては前の事業所の時は、ベテランのケアマネージャーと２人体制だったので、何かあると相談しながら事務処理も分担していたのが、異動の時期は特に事務処理に追われお客様への説明の時間が減っていました。 また１人で判断するためケアマネジメントのレベルも下がっている事も考えられます。 今後は研修に参加すると共にチームで相談しながら対応していきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
11	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種	今回の評価結果において、全体平均を下回った項目について改善し、評価向上を目指します。今後、ご利用者様、ご家族様が希望される生活に近づける様、相談援助に努め、専門知識を深める様に努め　サービスの質の向上を目指し安心してご利用していただけるように心がけていきます。
12	アサヒサンクリーン在宅介護センター中川	全体的に高い評価をいただきましたが、担当者会議の項目では少し低くなっていた。今後の担当者会議では、ご利用者、介護者様が、それぞれの思いを語っていただける雰囲気作りに心がけ、ご本人が希望する生活に近づけるようなプランを立てて支援していきたいと思います。改善傾向にはありますが、介護保険外のサービスも活用していただけるように情報収集に努めます。又苦情窓口のあることや、説明の必要な事は訪問時に解かり易く伝えていくことの大切さを感じました。今後も生活全体の支援に向け努力していきます。
13	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋	今回の評価で、介護サービスの選択性について、ケアマネジャーが説明不足な点がわかり、同じサービスでも事業所の特徴などを説明し、わかりやすいように努めていきたいと思います。これからも一層、お客様を中心に、理解し、すこしでも在宅での生活が良くなるよう努めていきたいと思います。
14	アサヒサンクリーン在宅介護センターフィールちとせ	サービスを提供する上で最も重要と思うものの質問に対する答えで、利用者が事業者の答えより多く挙がっていた項目に以下がありました。○他のサービス事業者との連携がとれていること。○他のサービスとの組み合わせを考えてくれる。○不満や苦情をじっくり聞いて対応してくれる。がみられました。利用者が期待されるサービスも原則的なことを踏まえつつ、より専門的な対応を求めておられるのを感じます。私共事業所もそうしたニーズに応え、専門性を高め、よりよい支援活動を行う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フィール堀田･指定居宅介護支援事業所	今回のユーザ評価に関し利用者様がケアマネの資質に関する事、家族の構成背影に関わる問題が重要な事、苦情相談窓口、公的機関の存在等の説明は利用者様の納得のゆく様、説明を重ねる事が必要と再認識しました。今後はして上げたいから選ばれる業者として努力邁進して行きたいと思います。
16	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑	生活の支援をしていくうえで、より一層アセスメントを行っていき、様々な情報を収集し各関係機関と連携していきます。また、新たな利用者様においては、介護保険制度のことをよく理解されています。今まで以上に対応し居宅介護支援サービスに満足して頂けるよう取り組んで参ります。
17	アサヒサンクリーン在宅介護センターラ･プラス山里	苦情を受けつける窓口については契約書で説明しているつもりでしたが意外に認知されていない事がわかりました。これからは理解していただいたかの確認を取りながら説明して行きます。またサービス事業所はどこを使っても良い事も、しっかりサービス導入時に説明していきたいと思います。
18	熱田区介護保険事業所	苦情を受け付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することに努めます。また、保険外のサービス等充実した情報提供を心がけていきます。サービス担当者会議については、互いにつながりができるなど有意義だとの感想をいただいており、この声を多くの方からきくことができるよう、サービス事業者や主治医等との連携をはかりつつ、お客様の状況を把握し、お客様にご満足いただくことができるよう努めます。
19	アミカごきそ介護センター	御利用者様及び御家族様が、安心できる様にしたいと思っています。 担当させていただいてからの期間が長い方が、多くなっています。 慣れ合い的な関係にならない様、新しいニーズ等に、素早く対応していける様にと思っています。
20	アミカ瑞穂介護センター	今回のユーザー評価の結果から、介護サービス事業所を選ぶのに役立つ情報の提供と介護保険外のサービスについての説明においては、満足度にばらつきがありました。今後は、それぞれのケアマネージャーが介護保険内外を問わず情報収集し、さまざまな情報を提供できるよう努めて参ります。 そして、ケアマネージャーの対応に安心感･信頼感が持てて急な変更にすぐ対応してくれる事に評価を頂きありがたく思っております。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
21	ありまつ訪問看護ステーション指定居宅介護支援事業所	今回初めてユーザー評価に参加しました。ケアマネージャーが兼務のため、緊急時の対応や、利用者様にタイミングよく対応ができていないことがわかりました。今後は、利用者様が安心して任せていただけるように、有松診療所とも連携をとりながら、対応させていただきます。また介護保険以外のサービス情報も提供できるように勉強していきます。ご意見や苦情などありましたら遠慮なくお申し出ください。
22	あんず居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果をうけ「苦情相談窓口」や「サービス事業者選定の自由」などの非常に基本的な内容が説明不足で、皆様に十分周知していただけていないことを痛感いたしました。 各サービス事業者の詳細情報や保険外サービスの把握など、解決すべき課題はまだまだありますが、自由記述欄に頂いた多くのご意見を励みに少しでも皆様の「希望する生活の実現」に向けた力添えができるよう努めていきます。ありがとうございます。
23	伊藤病院居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価から、理想のケアマネージャーというのは、信頼が持てる、打ち明けた話を外部にもらさない、話をよく聞いてくれて個人の実情をわかってくれる等、極々基本的な部分が選出されていた。自己評価としては、介護保険以外のサービスをよく理解し、今まで以上に有効的にケアプランに取り入れていく努力をしていきたい。また、基本を忘れず、いつまでも信頼を持って頂けるように努めていきたい。
24	いのこし居宅介護支援事業所	居宅支援サービスにおきまして利用様・家族様の温いお言葉を頂き、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。また当事業所として介護保険サービスの説明をもっと詳細に分かりやすく説明できていなかった点におきまして会議で十分に話し合い改めていき利用者様の自立に向けてのサービス向上に努めてまいります。
25	医療法人あちは居宅介護支援事業所	ご本人が希望する生活に近づけるように努力していきたい。
26	医療法人開生会居宅介護支援事業所開生	今回、ユーザー評価を通じ、利用者評価と比べ全体合計は下がる結果となりました。その中でも、ケアマネージャーの対応に安心感が持てるという面では高評価を頂いている為、今後も安心感の持てるケアマネジメントを提供していきたいと思います。又、契約時の説明・他サービス等の説明で、利用者様がより満足して頂けるよう明確に行うよう努め、自立支援を考えたケアマネジメントを提供できるよう職員一同努めてまいります。
27	医療法人香徳会　いだか居宅介護支援事業所	苦情の窓口やサービス事業所が選べる事は、初回面談の折に説明しているが、長くなると忘れる事もあるかも知れません。初回だけでなく、折に触れ説明をするよう心がけていきます。 通常のケアプラン作成・調整等については、平均以上の評価を頂いているので、今後はさらに満足して頂けるよう努力していきます。
28	医療法人東樹会あずまケアプランセンター	介護支援専門員（ケアマネージャー）の質の向上に努め、一人ひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、きめ細やかな「ケアプラン（居宅サービス計画）」の作成を心掛け、ご利用者様・ご家族様から信頼される居宅介護支援サービスの提供を目指し、皆様に安心して介護保険サービスをご利用して頂けるよう努めて参ります。よろしくお願い致します。
29	鵜飼病院居宅介護支援事業所	概ね好評価を頂いたと感謝しております。但し質問によっては、非該当が高い数価で示されている所もあるので、回答できない要因を追及し改善策を図りたいと思います。 また、意識調査の中で”精神的な支え”の項目で利用者様やその御家族との乖離を感じましたので、資源的な支援だけでなく、精神的な支援も併せてできるよう、職員教育・自己研鑽してまいります。
30	エヌ・エス北居宅介護支援事業所	前回より今回は全体的に良い評価を頂けましたが、同居の家族の方には説明不足で、契約書・重要事項説明書について、ご理解頂けない点があると認識致しました。 今後は今まで以上にご利用者様やご家族様にご理解と満足を頂けるように勉強・努力を重ねてサービスの提供に努めてまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
31	エム･ケア介護センター	昨年の評価結果でケアマネジャーの「人間性」が重要視されることを再認識し今年は「安心感･信頼感」を念頭に置き利用者に接してきました。確かに長年の経験で「不満･苦情」も信頼関係ができているとスムーズに解決することが多々ありました。また当事業所の利用者に関しては「希望している生活の支援」「精神的な支え」が上位にきており自分の人生設計を前向きに考えている方が多いことが把握できました。高齢者がこれからの人生を楽しく積極的にすすんでいけるように支援していきたいと思います。
32	オアシスセンター	今後も利用される方の安心を継続できるよう、職員の技術向上とチームケアの実践に努めます。 刻々と変化する医療制度や介護保険制度、高齢者の生活背景に対応すべく、職員研修とケアカンファレンスの充実をはかり、職員一人ひとりが常に向上心を持って学習に臨む職場環境の整備を進めます。
33	オーネスト熱田の杜指定居宅介護支援事業所	当社評価とユーザー評価の間に格差がみられます。また項目によっては、少数ではありますがご不満との評価をいただきました。この結果を謙虚に受け止め、ご利用者様およびご家族様にご満足いただけるよう、サービス改善に努めていきたいと思っております。 居宅支援サービスを提供する上で最も重要だと思うものという質問に対して、「希望している生活を支援してくれること」が上位に入ってきていることを踏まえ、ご利用者様のご希望する生活に近づけられるよう、支援させていただきたいと思っております。
34	オーネスト鳴海指定居宅介護支援事業所	ご家族やご本人への情報提供として、介護保険で利用できるサービス以外のことに関する説明が、まだまだ不十分であったと感じました。ケアマネージャーが信頼のおける存在になれるよう、ご本人やご家族の望んでいる思いをしっかりと受け止めて支援していきたいと思います。
35	大野薬局指定居宅介護支援事業所	苦情相談窓口や介護保険内外のサービスの説明について、利用者様･御家族の方にわかりやすく説明して御理解頂けるよう取り組んでいきたいと思います。その他、契約時の様々な案内やケアプランに関わる書類についても、今まで以上に丁寧な説明を行っていきます。
36	オレンジ居宅介護支援事業所	ご利用者様からは満足度の高い評価、ご意見を頂き感謝しております。今回はサービスを提供する上で最も重要な項目に、利用者様と自事業者との意識の差があり、結果を真摯に受け止め事業所内で話し合いをいたしました。今後は利用者様の視点により近づけるよう努力をしていきたいと思っております。
37	介護支援センター中村ひまわり	ユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、利用者･家族に対してより一層わかり易く丁寧な対応を徹底するよう努めて参ります。また、介護保険対象外サービスについての情報を充足し説明していけるよう取り組んで参ります。
38	介護支援センターほなみ	高い回答率、過分な評価をいただき、ありがとうございます。今後、介護サービス事業者をお選びいただく際には、さらに各事業所の特長など、わかりやすい説明を心がけてまいります。また介護保険以外のサービスについても、一層わかりやすく、役立つ情報の提供に努めてまいります。3月からケアマネジャーを増員し、ますます身近で相談しやすい事業所を目指してまいりますので、お気軽にご相談ください。
39	介護支援ノッポの会	契約時の重要事項の説明、苦情受付窓口、個人情報の同意、申請の代行、介護保険サービスの選択、介護保険以外のサービスなどについて、ご利用者様やご家族様にご理解いただけるようわかりやすい説明に努めます。今後は資質向上に努め、ご利用者様ご家族様との信頼関係を深めるとともに、希望される在宅生活が継続できるよう努力していきたいと思います。
40	介護支援ノッポの会押切	自己評価とユーザー評価の差異が大きい項目があるので、原因を究明してその差を埋めるように努して参ります。謙虚さを忘れずに、利用者の視点に立ち常に利用者の生活と共にありたいとの初心を忘れず、日々学んでいきたいと思います。
41	介護ステーションベル	結果を真摯に受け止めます。 契約時の説明は正確かつ丁寧に行い、ご利用者様に充分ご理解いただけるように努めます。 ご利用者様、ご家族様に満足していただけるよう、改善すべき所はして、今後更に気を引きしめ、サービス提供を致します。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
42	介護センターインコム	設問が多く内容的にあたりまえのことが多すぎる。(契約時の内容) 毎月必ず訪問しているにもかかわらず、「訪問なし」などと回答になる。 ケアマネージャーがかかわることで、希望する生活に近づいた「介護者の方の生活の変化」に対しての満足度を高めることは、より以上の変化に応じた本人、家族、サービス事業所その他のかかわりのある人達との連絡、話し合いをしていく必要がある。
43	快適ライフセンター	相談窓口、申請代行、サービス事業者選択時の情報提供、介護保険外サービスの説明について、「不満」と回答頂いた方がお1人ありました。皆様に同じように丁寧でわかりやすい説明を行うことを心掛けておりましたが、まだまだ説明不足であった事痛感致しました。今後は今まで以上に工夫を凝らし、皆様にわかりやすい説明ができる様、資料も活用しながら、介護保険について、ケアマネージャーについて、サービス内容について理解できる様、丁寧に説明していきたいと思います。
44	快適ライフセンター２４	今回は自己評価、ユーザー評価共に介護保険の対象にならないサービスについての説明、サービス担当者会議があまり役立っていると思っておられない点が低く評価され、反省しています。今後より幅広く情報収集をして利用者様の必要に応じ、説明をしていく体制を作り、サービス担当者会議においても、利用者様の希望しておられる生活により近づく様にご本人とご家族の希望をよく聞きながら進めて行きたいと思います。
45	かがやき	ユーザーの皆様より頂いたご意見を参考にして今後もより一層の向上に努めて参ります。
46	かざぐるま居宅介護支援事業所	今回の評価結果を確認して、居宅介護支援事業の開始時の説明不足を痛感致しました。弊社介護支援専門員による初回面談や契約時などの際に、介護保険制度、居宅介護支援事業の契約等は十分に説明していると考えておりましたが、ご利用者及びご家族がしっかりとご理解頂いていない場合は、説明不足と感じておられることが確認することができました。今後、契約だけでなく計画書等も含め、改めて説明の方法を考え直し、ご理解頂けるまで丁寧な説明を実施できるよう改善して参ります。
47	かなやま居宅介護支援事業所	ユーザー様方より、概ね平均以上の評価を賜り感謝致しております。この結果に満足することなく、ご利用者様･ご家族様にご満足いただけるように支援していきたいと思っております。苦情相談窓口や介護保険外のサービスに関しては、私共との認識と差があった事を真摯に受けとめ、常に利用者様･ご家族様の気持ちになり、わかりやすく、丁ねいに説明することに心掛け、又情報の提供を充実するためも、情報の収集･整理･共有に努めケアマネジャーとしての質の向上に努めていきたいと思っております。
48	株式会社壮療　立奈薬局	今後も一層、ユーザーの希望される生活に少しでも近づけるようお話をしっかりと伺い、効果の良いサービス利用を心掛けて支援を続けさせて頂きます。
49	株式会社福祉の里名古屋中営業所	今回の評価結果を踏まえお客様の思いを真摯に受けとめ、改善策を考えました。介護保険も8年目を迎え少しづつ成熟した制度になりつつあります。お客様の意識にも変化がみられると感じました。以前は迅速さや制度の周知を求められていたように思いますが現在ではさらにケアマネの資質を問われていると評価から見てとれます。この結果を今後のサービス提供に活かし皆様に選んで頂ける事業所となるよう努力してまいります。全体に高い評価頂けた事に感謝致します。
50	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	評価結果から”苦情窓口””個人情報保護””サービス選択の自由”等の説明が不十分であり、一方事業者と利用者の意識の差（サービスを利用する上で大切にしている事）については、優先順位5項目が完全一致の結果となりました。目の前の問題については、日々精一杯の対応をさせて頂いていますが、一歩引いて制度全体から見た大切な事項について理解して頂けるよう、説明に努めたいと思います。
51	株式会社名東介護センター介護相談室	利用者と意識の差で弊社が選択しなかった（エ）（サ）の部分を重要と選択したユーザーが多かった点については、ケアマネが相談援助者でなくプラン代行者になっていると推測される。今後は評価項目で低かった問１４のサービス担当者会議の意義や効果を利用者に説明を行いながらケアマネの役割を明確にし、利用者や家族のストレングスを高めるような援助を心掛けていく。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
52	かわな居宅介護支援事業所	苦情を受け付ける窓口について、ご利用者に理解して頂けるよう説明方法の工夫や改善を行っていきます。また、サービス担当者会議がご利用者やご家族にとって希望する生活に近づくための意味あるものとなるよう、ケアマネージャー一人ひとりの資質の向上、知識や技術の習得に努めて参ります。これからもご自宅で安心して暮らすことができますよう、サービス事業所等とも連携をはかり、地域の中で信頼されるケアマネージャー、事業所となっていく努力をしていきます。
53	北医療生協訪問看護ステーション指定居宅介護支援事業所	たくさんの貴重なご意見をありがとうございました。基本的な説明が充分できていなかった点については、再度ニュースなど作成し、分かりやすくご説明していきたいと思います。またご要望のありました認知症についてサービス利用についての情報などお伝えできるようにしていきたいと思います。
54	北区介護保険事業所	自己評価、ユーザー評価ともに低かった事業所選択の情報や介護保険外のサービス情報の提供を充実してまいります。情報を豊かにする中で、充分お客様のご意向を伺い、お客様に満足いただける自立支援、生活支援のケアプランの作成に心がけてまいります。 また、個人情報の保護を始めとした倫理観の徹底と苦情相談の窓口案内の周知を徹底するなど、接遇も含め、お客様に安心して信頼いただける事業所を目指してまいります。
55	北区ふれあい	介護サービス事業者を選ぶ時の情報提供と介護サービスを利用されてからの御家族の介護負担の軽減について十分満足されていると思っておりましたが、そうではありませんでした。本人･御家族の意向を何度もお聞きしながら、よりよい介護支援サービスに努めていきたいと思います。
56	北山クリニックケアマネージメントセンター	介護保険制度をいかにわかりやすく説明するか、そして不安を抱いたまま利用していないか訪問時にゆっくり時間をかけて傾聴していく。介護保険以外のサービスも提案できるよう日頃から地域のサービスにも目を向けていく。家族や同居以外のご家族にも面会をし情報を伝える努力をしていく。
57	きとうクリニック居宅介護支援事業所紙ふうせん	今回の結果により、ご利用者様との評価の差があり、利用者様の視点に立ちより分かりやすく説明する必要があると実感しました。また、介護保険外のサービスについても情報の把握し、情報提供ができるよう努めていきたいと思います。 利用者様、ご家族、サービス事業所との連携をはかり、利用者様の生活に合ったサービスが提供できるよう努めていきます。
58	居宅介護支援事業所フォリア	ケアマネジャーが考えている重要と思うものと、利用者やその家族が重要としているものとは、大きな開きがあることに気付かされました。今まで以上に利用者･家族のニーズを的確にとらえ、信頼していただくことができるような対応にむけて努力していきたいと考えています。
59	居宅介護支援事業所井の森	今回、ユーザー評価に参加させて頂き、ご利用者様･ご家族様が感じておられる事を把握する事ができました。介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険以外のサービスに関しての情報収集に努め提案していきます。またサービス担当者会議を開催するにあたって、ご利用者様･ご家族様　意向やニーズを大切にして開催していきたいと思います。今後もご利用者様･ご家族様に安心してご利用頂ける事業所をめざして努力してまいります。
60	居宅介護支援事業所ウィズハート	ユーザー評価にご協力いただいたご利用者様には、御礼申し上げます。評価いただいた中で、ご利用者様にご理解いただけるような分かりやすい説明が、まだまだ出来ていないということを感じました。今後は、ただ説明するのではなくご利用者様にご理解していただけるよう気を配って説明していくよう心掛けていきたいと思っております。
61	居宅介護支援事業所オリーブ名古屋	事業者を選ぶ際の情報や介護保険外の情報提供が不十分とのことから、積極的な情報収集と情報提供を心掛けていきます。また、居宅介護支援のサービス提供において「希望している生活を支援してくれること」がユーザー意識の順位で高いことが分かりました。今後一層ご本人様やご家族様の立場に立ち、在宅生活を支援していくことができるよう努めてまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
62	居宅介護支援事業所 株式会社ケアメイトサービス	利用者様からの評価としては概ね平均点を頂いていますが今後反省すべき点については、問10の介護保険外サービスの情報提供が足りなかった点と当事業所が上手く地域サービスやボランティア等をケアプランに活用できていなかった事を反省しています。問3の苦情窓口の説明が自己評価よりユーザー評価が低かった点は契約時点での説明で終わってしまい繰り返し案内をしていなかった事も反省し機会を見て案内を実施し職員一同改めて、公正中立、利用者の生活の質の維持向上と権利擁護に努めてまいりたいと思います。
63	居宅介護支援事業所 松寿苑	今回の評価について介護保険の対象にならないサービスについての説明の点が不十分のようなので、今後は保険外の多くのサービス情報を収集し、ご利用者様に充分な情報提供ができるよう努めていきます。また、ご利用者様やご家族に満足して頂けるよう、わかりやすく丁寧な対応を心がけていきたいと思います。
64	居宅介護支援事業所 高坂苑	①苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについては、最初の契約時にしか説明していなかったので、定期的に利用者様に伝えていくようにします。②介護保険内外のサービスの紹介や複数のサービス事業者から利用者様が選択できるように、ケアマネ間で地域のサービスの情報を共有化していきます。③利用者様の希望する生活になっているか？と常に意識して利用者様と関わるように、事業所内で意識づけしていきます。
65	居宅介護支援事業所 たんぽぽ	今回のユーザー評価は、ケアマネージャーやサービス事業所が変更できるという説明、介護保険以外のサービスに関する説明が、利用者様に十分行き届いてない事がわかりました。今後はよりわかりやすく説明するとともに、十分な情報の提供を行いたいと思います。また、ケアマネージャーがかかわる事により、利用者様の自宅での生活がより良くなるように努力してまいります。
66	居宅介護支援事業所 やゆう	今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族にわかりやすく丁寧に説明することを心がけていきます。ケアマネージャーとしての質の向上を目指し、ご利用者様、ご家族様に安心して在宅での生活が送れる様、支援させていただきたいと思います。
67	居宅介護支援清月荘	利用者本位のサービス提供に努めていたつもりであったが、今回の評価結果をふまえ、より一層満足をし、安心して生活するための介護サービスへと発展させていきたいと考えている。利用者の日常生活への認識を深めるとともに経済的環境と危急の場合への対処の仕方など、充実したサービス提供への取り組みを行っていく所存である。
68	居宅介護支援西城	全体としては概ね良い評価をいただきました。しかし、ケアマネージャーが関わるようになってから、ご利用者様･ご家族様の生活に必ずしも満足が得られている結果ではなかった事は残念です。今後は、ご本人様の希望する生活に近づけれるよう、その方に合った事業所を選び利用していただき、生活の質が上がったかどうか継続してみていこう。と、思います。
69	居宅介護支援　ハートサービス近藤	当事業所では、ケアマネジャーが関わることで、自立支援の視点を軸に、その人らしい、希望する生活を送っていただける支援を心がけています。今回のアンケート結果では、生活に対するケアマネージャーの支援について「希望する生活に近づいている･全般に満足している」という回答をいただき、本来業務である、ケアマネージャーが関わることによって「そのひとらしい生活」を支える一翼を担うことが出来ている事を確認させていただきました。全体に、良い評価を頂き、ありがとうございました。
70	きらめいと中村公園	今回のユーザー評価に適切な評価を頂きありがとうございます。事業者と利用者の意識の差（重要度）においては多少違いが生じました。ユーザーの要望の高いのは「急なサービス変更の対応。希望している生活を支援。色々な申請の代行。」等を改めて認識することができました。今後も利用者様やご家族様から安心感、信頼感を持って頂ける事業所にして行けるように努力していきたいと思います。
71	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、身が引き締る思いでございます。事業所の常の努力を、今後も継続していきます。同時に、事業者と利用者のサービス提供について、重要度に対する意識の差が見られた項目について改善を図りたいと考えています。例えば、「希望する生活の支援」「精神的な支え」「わかりやすい説明」等については、日々のケアマネジメントの中で意識して行えるように、努力を重ねたいと思っております。更に、頂いた評価に慢心することなく、誠意を持って、利用者様の望む生活を支援してまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
72	グリーナリー居宅介護支援事業所	苦情受付先の説明は契約時に必ず行なっているつもりでしたが、完全には伝わっていない結果となり、今後は契約時のみではなく、日々のサービス提供の中でも必要時に伝えていかなければと痛感しました。また、ケアマネージャーの主観的･客観的判断が先行する事の無い様、御利用者･御家族様の要望に沿ったケアマネジメントを展開していきたいと思います。
73	ケア･コーディネイトきょうりつ	結果を受けて事業所内で以下の2点について検討しました。①契約書･重要事項について。初回訪問では長時間に渡る為、充分な理解がされにくい。次回以降の訪問時に解からないことがなかったか確認し再度説明していく。②介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供について。ご利用者より「ケアマネさんにおまかせします」と言われる事が多い。ニーズに合せ事業者を紹介、長所短所を合せて説明しているが、複数紹介し選択してもらえるようにしていきたい。今後も質の向上に　努めてまいります。
74	ケア･コーディネイトなかがわ	今回の評価で問3と問１０の説明に不充分な点があるという結果が出ました。 契約時には、丁寧な説明をしているつもりでいましたが、まだまだ説明が不充分だと感じました。今後は、利用者の立場になり解りやすく説明をさせて頂くと共に契約時だけでなく、日頃から介護保険利用について理解して頂けるよう努力していきます。 また、ご利用者様やご家族様の望まれる生活に近づけるよう、自己研鑽に励み、サービスの質の向上に努めて参ります。
75	ケアセンター昭和八事	利用者様及びご家族様が日頃、私たち事業者や介護保険制度をどのように感じ、理解しておられるのか把握することができ学ばせて頂ける機会と認識しております。 今後も利用者様･ご家族様の安心･満足･信頼を維持し、快適な生活が送れるように各ケアマネージャーが様々な分野での知識の向上に努めてゆく所存であります。
76	ケアセンターぽぽ	おおむね平均的評価はいただいています。　新人ケアマネが入社したりで養成期間でもあったことから若干平均にみたない点もありましたが、今後しっかり教育しながら、利用者に十分満足していただける事業所にしていきたいと思います。
77	ケアプランセンター共愛	問2?6の回答がユーザーの点数の方が低く苦情申し立て窓口･個人情報保護･申請手続き代行･利用事業所選択の自由･ケアマネージャーや居宅事業所の変更の可能の項目は重要事項説明書の説明した折に確実されいるはずだが時が経過するうち記憶が薄れていくと思われる。機会あるごとに再び説明していく必要性があると認識し利用者及びご家族に周知して頂けるよう努める。
78	ケアプランセンターすけっとファミリー	利用者と共にニーズを考え、豊富な情報提供、解りやすい説明、納得して頂くプラン、信頼されるケアマネジャーを目指します。
79	ケアプランセンター　とまり樹	この度の結果を受けまして、ご利用者様･ご家族様が介護保険を利用されるにあたり、安心してサービスを利用していただけるよう、制度やサービスの説明、又、介護保険外のサービスや地域の情報など、個々のニーズに対応できるよう、わかりやすい説明と、適確な情報提供に努めてまいります。
80	ケアプランセンター丸の内	ご利用者･ご家族に対して、説明不足を感じました。いつでも他の居宅事業所に変更できること。苦情を受け付ける相談窓口については、契約書、重要事項説明書をわかりやすくご説明できるよう努めてまいります。また介護保険の対象とならないサービスについてもわかりやすく説明し、安心してご利用していただけるよう取り組みます。
81	ケアプランセンターみどり	今回の評価をみて、初日契約時にこれは確実に説明していると思っていた項目が、不十分だったり不満に思っていたりする事がわかりました。その中の一つが前年度と同じという事は、反省が生かされていないという事なので、ただ説明するのではなく、解かりやすく、相手によっては筆記するなどの配慮も必要だと思いました。 今後も研修や勉強会に参加し知識を身につけ、どんなケースにも対応できるよう心がけていきたいと思います。
82	けあプランハウスひがしやま	支援している人が望むことの上位が「介護保険制度の知識や地域のサービスに精通していること」「対応に安心感や精神的な支えになってくれること」「いつでも連絡がとれること」という結果になりました。まさに介護支援専門員としての専門性が問われていると感じました。現在支援をしている皆さんは人生の大先輩です。その人生の中で様々なことを自分で解決してきたという歴史があると思います。そのような中で私達が決っして出過ぎず、その人が持つ、いい面を引き出すような手助けをしていきたいと思いました。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
83	ケアプラン　ヤマモト	ユーザーから評価された部分と、自己評価に多少の差が見受けられる。 反省すべき点は反省し、評価の向上につとめたい。
84	ケアポート名古屋	自己評価に比べ、高いユーザ評価を得ていることに対し少し安心感を持ちましたが、更に研修会等に積極的に参加するなどスキルアップを図り、特に介護保険の対象にならないサービスの説明及びケアマネージャーとして、利用者や家族の期待、要望に副えるよう適切な助言等を行ない、今後も利用者に安心･信頼されるサービスの提供に努めることとします。
85	ケアマネージメントセンター　みちくさ	アセスメントを再度見直しをしました。各利用者に必要なサービスを適切かどうか？を見直しを行い、ご本人と介護者とプランの見直しを行いました。新しいプランで開始をしました。　今後は、モニタリングを行い様子をみていきたいと思っています。それ以外にも、各事業所のサービス内容の再確認など介護に関する情報についても各ケアマネージャーがわかりやすく、ていねいにご相談にのったり説明をしていくように、カンファレンスにて、スタッフの統一を図りました。
86	ケアマネージメント薬局アルファ	今後もわかりやすい説明を心掛けてゆきたいと思います。
87	ケアマネジメントセンターホープス	前回の評価を踏まえ、説明をより判りやすく理解して頂くことを、努力して参りました。 今回の評価で改善された所もありましたが制度の変わる事に順次対応が出来辛く、利用者様やご家族も十分理解できているのか不安が残ります。情報を一早く収集しケアマネ自身が十分理解することを今期は、なるべくスピーディに行いたいと思います。
88	建国ビハーラ居宅介護支援事業所	事業所と利用者様との間に意識の差がありましたが、貴重な意見と真摯に受け止め支援方法を起動修正し利用者様のニーズに沿った支援をしていくことにする。利用者様の意見の優先順位が高い内容から優先的にサービス提供していくが、調査項目を拝見するとどれも甲乙付け難い調査内容であるため、全ての内容について適切かつ親切に対応していく。具体的な内容は個々の利用者様によって異なる部分があるので控えさせて頂くが、精神誠意対応し安心した生活が送れるようにサービス事業者と連携をしながら支援させて頂く。
89	香南パラダイス居宅介護支援事業所	介護保険外サービスについての情報提供が不十分と捉え、方法や内容をわかりやすいものにしていくよう努力していきます。ご利用者様からの評価を謙虚に受けとめ、さらなるサービスの向上に努めていきたいと思います。
90	極楽苑居宅介護支援事業所	苦情窓口の紹介等、初回のみに留まっていた重要事項の説明等を、必要に応じ随時行うことで、永くご理解いただけるよう努めてまいります。介護保険以外のサービス紹介については、情報収集に力を入れるとともに、介護保険と併用し、ご希望される生活に近づけていけるように対応させていただきます。介護者の皆様が「心の支え」を求めていることがわかりましたので、今後、精神的なケアにも重点を置いてサポートさせていただきます。
91	在宅看護センター愛　居宅介護支援事業所　北	今後は御利用者様によりわかりやすい説明をするよう職員一同、心掛けていきたいと思っています。
92	在宅看護センター愛居宅介護支援事業所名東	今回の結果より利用者の希望、要望、不満等しっかり時間をかけて利用者の立場に立つ事が大切であると反省する次第であります。又、色々な情報を適切な時期に提供できる為にも意思疎通が大切であり、早急に援助の仕方を改善できる様、前向きに努力をさせて頂きたいと思います。
93	サニーベイルイン鳴海居宅介護支援事業所	ケアマネージャーを、とてもたよりにして下さっていることを忘れず、その人その人の想いに沿った対応が、きちんとできるようにしていきたいと考えています。
94	サフランのいえ居宅介護支援事業所	ご利用者様およびご家族様からのご意見を謙虚に受け止め、専門家としての知識を深めるとともに資質の向上、今後のサービス改善に努めていきます。
95	指定居宅介護支援事業所ちよだ	介護保険外サービスについてユーザー評価と自社の評価でギャップがみられた。利用されている中で適宜情報提供していたが、今後は多方面から情報収集に努め、適格な情報提供できるようにしていきたいと思います。
96	指定居宅介護支援事業所へいわ	平成１９年度は、前年度の結果を踏まえて、契約書と重要事項説明書について、再度、ご説明をさせていただきました。それについては、一定の評価をいただいたと思いますがまだまだ不十分な点がありましたので、今後も努力して取り組んでいきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
97	指定居宅介護支援センターはるかぜ	介護保険対象外のサービスについての説明の評価がやや低く出ておりましたので、今後は十分な説明と、ご本人様とご家族様に役立つ情報提供を心がけて参ります。
98	指定居宅介護支援はぁとステーション緑事業所	貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。このご意見を参考に更なる改善に努めてまいりたいと思います。また専門的見地からの助言については、知識向上の為学習に努め、御利用者様、御家族様のニーズに即したより良いケアプランの作成に努めていきたいと思います。
99	清水会ケアプランニングセンターひかり	契約時の説明に関する事項が自己とユーザーとの評価に差があったので今後はより意識して、わかり易く印象に残る説明をしていきたいと思います。高く評価していただけた事項に関しても今後も研鑽を積みユーザーの方々にご満足頂ける支援をしていきたいと思います。
100	志水ケアプラン・オフィス	ユーザー評価を拝見し、御利用者様・ご家族の方との考えの格差を再認識させて、頂けました。評価項目の「介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報提供はあったか」「介護保険の対象にならないサービスについて説明があったか」という点で、ご不満との評価をいただきました。今後も地域における情報を積極的に収集し利用者の皆様にお伝えできる様努めていきたいと思っています。
101	社会福祉法人ＡＪＵ自立の家ほかっと軒	今回の調査では、私共に対する利用者様の評価点数が、説明義務に関わる箇所で、市平均より大きく下回っておりました。契約や訪問の際、利用者様への説明が不十分であったと実感しています。今後は「代行申請についての手続き」や「法人内サービス以外の社会資源」、「公的機関の運営する苦情窓口」などを分かりやすく説明するよう努めて参ります。今後も、私共の事業理念である「困っている人をほかっとけない」を念頭にまい進し、利用者様がご自宅で自分らしい生活を継続していけるよう支援して参ります。
102	じゃがいも平田介護支援センター	平成１９年度の評価結果において、利用者様本人はもとより、　家族様もサービスを厳しく評価して下さっていると感じました。ユーザーからのご意見として「緊急の場合の速やかな対応」、「ショートステイ依頼調整の確実さ」、「介護保険全般に対する納得のいく説明がほしい」とありました。これらのご意見を真摯に受け止め、利用者様、家族様ともに、安心して介護保険サービスをご利用して頂けるよう、これからも職員一同、努力して参りたいと思います。
103	社団法人愛知県看護協会立居宅介護支援事業所「たかつじ」	契約書や重要事項説明書の内容について分かりやすいよう丁寧に説明するよう努めています。しかし、「説明がなかった」と回答された方がみえ、まだ十分な説明ができていないことが明らかになりました。今後は特に重要な項目については強調したり、繰り返し説明するよう取り組んでいきたいと思います。また、利用者と家族の生活がより良くなるために、ケアマネジャーは多くの知識を身に付け、各地域のサービス等の情報を常に収集していきたいと思っております。
104	ジョインライフそよ風指定居宅支援　金山	今回は回収率が7割近くなっており、前回の倍近いので評価内容もそれなりに受け取ることができます。思った以上に高い評価を頂きうれしく思います。課題であった設問3、２０等がユーザー全体平均を上回ることができ、意識的に努力したことが結果としてきちんと出て努力の必要性を痛感しました。きめ細かな説明を心がけご理解して頂くようこれからもがんばりたいと思います。
105	ジョインライフそよ風指定居宅支援　中村	今回のユーザー評価を受け、介護保険以外の説明等日常業務に加え、より一層きめ細かく情報提供させていただける様努力していきたいと思います。 ご利用者様、ご家族様との信頼関係を深め安心して在宅生活が継続できる様、資質の向上に努めてまいります。
106	ジョインライフそよ風指定居宅支援　西	今回の評価において問3・4・5にご利用者様側との間に認識のずれがあることがわかりました。再度ご説明させて頂きご理解が得られるよう努めてまいります。また、前記のことのみならず、常にご利用者様、ご家族様のお気持ちに配慮し、専門的な知識を生かしながらわかりやすく丁寧な対応を心がけてまいります。
107	庄内緑地プランセンター	今回の評価により、前回と同じ苦情の説明がやはり不足していることがわかり、もう1度説明の方法をより工夫し理解して頂けるよう努めます。もう1点介護サービス以外の情報提供の説明不足分でもあるようなので、今後は多種多様なサービスの情報を提供できるようアンテナを広げ努力していきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
108	昭和区介護保険事業所	契約時の重要事項の説明については、ていねいでわかりやすい説明を心がけておりますが、「居宅介護支援事業所の変更」や「苦情相談窓口」、「個人情報の取り扱い」などはさらにわかりやすく説明しご理解をいただけるよう努めてまいります。また、介護サービス事業者の情報や介護保険の対象とならないサービスなどの情報提供を充分に行い、ご利用になる皆様の「あなたらしい」生活の実現を支援してまいります。
109	新栄居宅介護支援事業所	契約時に主にお話させていただいている内容、特に個人情報の取り扱いについて、ご納得いただいていない場合があり大変申しわけなく思っております。契約時、内容をわかり易く丁寧に説明させて頂き、ご利用者様のご理解とご同意がいただけるよう更なる工夫と努力を重ねていきたいと思っております。また、ご契約から年数を経ておられるご利用者様には、訪問の折、再度契約内容を説明させていただき、ご理解とご協力が得られますよう努めてまいります。
110	杉の木居宅介護支援センター	ご利用者の皆様には、良い評価をしていただき感謝しております。今回の結果を真摯に受け止め、サービス提供状況をもう一度把握し、個々のニーズや心身状況に応じたケアプラン作成を心がけていきたいと思います。ケアマネージャーが関わることで、ご本人やご家族の生活によりよい変化が得られたと実感していただける様、今後も努力を続けてまいります。
111	すぎやま居宅介護支援事業所	「苦情相談窓口」「介護サービス事業者をどこの事業所を選んでもよい」「介護保険の対象にならないサービスについて」の説明が不十分であったと認識しました。又、居宅支援においての重要度については、費用負担を考えてサービスを組み合わせてくれることがユーザー順位が高かったことがわかりました。今後は、十分な情報をわかりやすくお伝えできるよう努力してまいります。そして利用者様や家族様が納得できるサービスがご利用出来、より一層信頼して頂けるように努めてまいります。
112	鈴木居宅介護支援事業所	今回の結果をうけ、今後は特に介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供と、介護保険の対象にならないサービスについての説明の2つの項目についても、ご利用者様に満足を感じていただけるサービスの提供に努めてまいります。ご利用者様ご家族様は勿論、介護サービス事業者様や地域医療との連携を十分にとり、よりよい居宅介護支援の提供に努めてまいります。宜しくお願い致します。
113	スマイル　ケア　サービス	いつも利用者に耳を傾ける姿勢で業務に遂行して行く。
114	西部リハビリテーション事業所	当事業所は開設3年目を迎えました。今年度実施されましたユーザー評価の結果、概ね良好であるという評価をいただきました。ご利用の皆様が何を希望され、どう感じていらっしゃるかを参考にさせていただくことが出来ました。この評価を踏まえ、今後もより一層満足していただけるよう、幅広く介護保険サービスや関連事業の紹介等、住み慣れた地域において必要な情報提供をさせていただき、皆様方に安心して希望される生活を送っていただけるよう努めていきたいと思っております。
115	聖霊居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価において比較的評価の低かった項目であるサービス事業者を選ぶのに役立つ情報や介護保険以外のサービスの説明など、今後情報収集に努めおりにふれ説明致します。またお話しをしっかりと聞くことによりケアマネージャーに対してより一層の安心感、信頼感を持っていただけますように努めてまいります。事業所の変更や苦情の窓口の説明も契約時に行っていますが、十分にご理解いただけますよう定期的にお話しさせていただきたいと思います。
116	誠和荘居宅介護支援事業所	利用者様ご本人はもとより、介護者の方々にも少しでもゆとりを持っていただけますように、十分に配慮をして、的確な居宅介護支援をして参りたいと存じます。何よりも、介護支援専門員自身が明るく、優しく、溌剌として、利用者様、ご家族様、介護者の皆様方に接して参りたいと存じます。
117	瀬古マザー園指定居宅介護支援事業所	介護保険サービスを利用する際や苦情窓口に関する説明など、契約や契約内容の変更時における利用者様への説明については、今後一層、わかりやすく丁寧な説明を心がけていきます。又、介護保険サービスと共に地域のインフォーマルサービスも活用したプランの提供に努めていきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
118	善常会居宅介護支援事業所	問5「介護保険証更新時など、区役所への申請手続きを代行できることについての説明」など契約･説明関連の改善に向けた方策として、重要事項説明書を一部変更し、現在の利用者に説明を交えて配布することで利用者様に更なるご理解がいただける様取り組みます。また、今回のユーザー評価結果のうち特に全体平均を下回った事項（問5）及び自社ユーザー評価が自社自己評価を下回った事項（問2、4、5、6）について各ケアマネジャーに周知徹底を図ります。
119	全労済在宅介護サービスセンター愛知	1．居宅介護支援事業におけるケアマネジャーの役割を明確にし、他の介護サービス事業者との連携を図りながら、ご利用者、ご家族に対し、制度をわかりやすく説明するとともに、介護保険での選択肢が深まるよう努めます。2．月1回以上利用者宅を訪問し、ご利用者とのコミュニケーションを図り、アセスメントを行うとともに、ご利用者、ご家族のニーズに沿ったケア計画を策定します。3．介護に関わる情報の提供に努めるとともに、ご利用者、ご家族との信頼関係の向上を目指します。
120	大同居宅介護支援事業所	ご利用者様、ご家族様より、大変うれしいお言葉を多数頂き、何よりの励みになりました。点数的にも昨年同様、全体平均を上回る事が出来、今後も引き続きがんばりたいと思います。また、介護保険の対象にならないサービスについては、今までも個々に必要なサービスを検討しご説明をしたり、調整をさせて頂いておりますが、今後さらに一人一人のニーズに合わせ、わかりやすく説明出来るようにケアマネージャー全員で努力していきたいと思います。
121	たから診療所指定居宅介護支援事業所	契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報の取り扱いなどの説明は、ご理解いただけるよう分かりやすい説明に心掛け、利用者様の意向を尊重しサービスを提供していきます。また、気持ち良く接していただけるように、普段から接遇に気をつけていきます。
122	チェリッシュ居宅介護支援事業所	ユーザーが何を求めているのか、事業者との違いを感じました。ユーザーの立場に立った支援を考えなくてはいけないと感じました。苦情相談や介護保険外のサービスについても説明不足を感じました。一度の説明でなく折にふれて説明をしていくようにしていきたいと思います。
123	千種区介護保険事業所	苦情相談窓口については、契約書･重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう努めるとともに、ケアプランの作成に伴うサービス事業者及び保険外サービスについてのお客様･ご家族への情報提供を充実するため、情報の収集･整理･共有に努めます。お客様の在宅生活が快適で充実したものとなるよう、福祉･保険･医療の各関係機関と連携を図りつつ、明るく笑顔でお客様にご満足いただけるサービスの提供を目指します。
124	デイサービス友居宅介護支援事業所	今回の結果で評価の低かった、苦情受けつけ窓口の事、更新申請代行等の説明が、こちらとしては、充分にしていたつもりでしたが、利用者の方には理解できていなかった事を受け、あらためて、説明の難しさを感じ、利用者の方々が分かりやすいように、丁寧に説明していくように致します。今後も、利用者の方々が安心して生活できるよう支援していきたいと思います。
125	天白区介護保険事業所	ケアマネジャーの対応、居宅介護サービスに高い評価･ご意見をいただきありがとうございます。これからも、ご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取り組むとともに、職員一同、みなさまにより安心してご利用いただける事業所をめざして努力してまいります。
126	天白ケアマネジメント	評価の中で全体平均より低かった項目として、苦情の申し立て窓口については、もう1度きちんと説明をしていくことを徹底します。また介護保険外のサービスについては、多方面の情報収集をして理解を深め、利用者様に提案できるよう研修会等の参加をすすめていきます。急なサービス変更に対応できるよう連絡体制は今迄通りとれるようにしていきます。ケアマネージャーが関わることで、少しでも生活に希望が持てるよう支援していく心構えを持っていきます。
127	東洋ケアプランニング	利用者評価の中で、他のケアマネジャーや居宅介護支援事業所に変更ができることについての説明があったか。介護保険以外のサービスの説明があったか。ケアプランをもらう際にその内容について説明があったか。という評価項目に対し、やや不満を付けられた方が他項目より多く問題点が明らかになった。利用者様には、初回契約時、利用開始時、更新時等新しいことを決めたり、変更したりする時は特に丁寧に分かりやすい説明が必要と再確認しました。地域の方に信頼して頂ける事業所を目指し努めてまいります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
128	富田病院居宅介護支援事業所	今回の評価を参考にして、今後も利用者様が安心して生活が送れるように介護保険内外の適切な情報を分かりやすく提供し、支援していくようにこれからも一層努力してまいります。
129	中川区介護保険事業所	お客様の不安や心配をできるだけ少なくするために、介護保険制度をはじめ苦情相談窓口などの説明をゆっくり丁寧にお伝えしていきます。また、個人情報の取扱いについても、ご納得いただけるまで十分に説明し、情報の漏えい防止を図ってまいります。
130	中川診療所指定居宅介護支援事業所	まず、「サービス内容、個人情報、介護保険申請手続きについて、わかりやすい説明があるか」という項目については、一定の評価をいただいていますので、今後も引き続き努力していきたいと思います。一方で、「訪問の時間をもう少し長くしてほしい」 という意見をいただきました。また、「家族など介護者の方の生活の変化」についてやや点数が低めに出ていますので、今後は、「訪問の時間をゆったりと取る」「家族の方の生活もより良い方向に変化していくようケアプランを考える」ことにもより力を入れていきます。
131	中区介護保険事業所	契約時に、契約書類や苦情窓口、個人情報の取扱い等について、わかりやすく説明するよう努めます。必要に応じて、介護保険外サービスの説明も行い、よりご満足いただけるケアプランを提供できるよう努めます。
132	中村区介護保険事業所	苦情受付窓口や個人情報保護の説明について、お客様の評価との差が大きく低かったため、今後はさらにわかりやすい説明になるよう努力してまいります。 また、ケアプランの内容について、お客様やご家族様にとってさらに適切なものになるよう、関連情報収集やケアマネジャーの資質向上を図ってまいります。
133	なごやかハウス希望ヶ丘	迅速な対応やじっくり話を聞くといった点については、概ね自己評価と同様の評価を頂くことができました。それ以外の点については、提供しているサービスと評価結果に差がみられました。特に苦情窓口の案内や介護保険外サービスの案内、及びサービス担当者会議の意義について、まだ充分にサービスが行き届いていない評価を頂きましたので、今後訪問や調整の際はより丁寧で分り易い説明に心がけ、利用者の皆様により安心快適な在宅生活を送っていただけるよう誠心誠意努めて参ります。
134	なごやかハウス三条	平成１９年4月から担当させて頂いておりますが、今回の評価でご意見を頂きました苦情申し立て窓口や個人情報保護の説明を十分に行うと共に、ご利用者様の状態に合った福祉サービスが適切に提供されているかを確認･実行し、ご家族様等の介護負担の軽減が図れるように努めてまいります。また、種々の課題解決に向けた努力も実施してまいります。今回は貴重なご意見を多数頂き、ありがとうございました。
135	なごやかハウス滝ノ水	ユーザーの皆様からの心温まるご意見、ご要望を頂き感謝しております。サービス提供事業者に関することは、事業所へお伝えして改善策を検討して頂くようお願いしてまいります。更に、当事業所ではご家族の気持ちや置かれている状況に細心の配慮を行い、ご相談に応じられるよう努めます。又、苦情相談窓口や介護保険外サービス及び地域の介護サービスの最新情報は、定期的にお知らせし、担当者会議の運営についてもより一層充実させ理解を深めるようにしてまいります。
136	なごやかハウス岳見	評価にご参加の皆さまから励ましのお言葉を頂戴し感謝しております。介護保険制度に関するご説明はもとより介護保険以外のサービスについてもよりわかりやすくお伝えし、皆さまのご希望の生活に近づけるよう支援していきます。介護支援専門員としての資質向上に努め、皆さまに安心してご利用頂ける事業所となるよう努めてまいります。
137	なごやかハウス出来町	当事業所の居宅介護支援に概ねご満足をいただきありがとうございます。ご利用者･ご家族は、ケアマネジャーの対応に安心感･信頼感が持てることを重要だと考えられています。当事業所としても、安心感･信頼感を持っていただくために、引き続き、皆様のご希望を十分にお伺いし、お一人おひとりの生活を大切にしたケアプランを作成すること、ご状態の変化に合わせてケアプランの見直しをスムーズに行なっていくことを心がけてまいります。ご利用者･ご家族が希望される生活の実現をめざし、一層の努力をしてまいります

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
138	なごやかハウス野跡	ケアマネージャーが4月と11月に2回も交代があり、利用者の皆様には大変ご心配とご迷惑をおかけしております。評価結果にも不安の声があがっていましたので、これからも安心してご相談していただけるよう、皆様との信頼関係を築けるよう努力してまいります。また、介護保険外のサービスについての情報や必要なサービスを適時適切にご案内できるよう、さらに努力をし、皆様の生活を支えてまいりますので、よろしくお願いします。
139	なごやかハウス福原	ご利用者やご家族のご要望の第1は「ケアマネジャーの対応に安心感・信頼感をもてること」第2は「希望している生活の支援をしてくれること」となっていますので、今後ともサービス利用のはじめだけでなく、利用中のご要望も、お聞きしながら、担当者会議で十分な話し合いをし、事業者間調整を図り、迅速・適切な対応に努めます。
140	なごやかハウス丸池	今後ともご利用者様、ご家族様の希望される生活に少しでも近づくことが出来るよう、様々な情報提供やアドバイスを通じて、一人ひとりの立場に立ったケアマネジメントを心がけて参ります。またその為にも、常にご利用者様、ご家族様から安心し、信頼いただけるケアマネージャーとしての資質の向上を目指し、日々研鑽に努めて参ります。
141	なごやかハウス名西	今回のユーザー評価の結果を拝見して気付いたことは、利用者様が居宅介護支援サービスを利用する上で大切にされていることと私共が重要だと考えていたことが一致していなかったということです。今後は利用者様が大切にされていることに気を配り、サービスを提供して参りたいと思っております。
142	なごやかハウス横田	ご利用者様、ご家族様より、事業に取り組む姿勢を評価していただきありがとうございます。しかし、その一方で、ご利用者様のより良い生活、満足の実現にはまだまだ力が及ばないと思う部分がありました。制度の説明ばかりでなく、ご利用者の視点から本当に役立つサービス、情報を、広く、そして分かりやすく活用できるよう日々真摯な気持ちで臨んでいきたいと思います。
143	名古屋市熱田区ケアマネージメントセンター	ユーザー評価の結果から、苦情を受け付ける窓口や介護保険外のサービスのご説明、情報提供については今後積極的に情報収集を行い、利用者様に提供していきたいと考えております。またサービス担当者会議が生活の質の向上に役立っているかどうかについてのご意見をふまえ会議の持ち方について研鑽を積み、満足して頂けるよう努めます。
144	名古屋市北区ケアマネージメントセンター	利用者様よりいただいた御意見の中で、苦情を受け付ける窓口についての紹介や重要事項についての説明は改善します。ケアマネジャーの接遇や介護保険外のサービス等についても職員一同で話し合い　利用者様が安心して在宅生活が送れる様支援でき信頼していただき利用者様の御理解が得られる様に努めます。
145	名古屋市昭和区ケアマネージメントセンター	利用者様にいただいた評価と自己評価との一致点については、今後も更に満足していただけるよう努めていきます。また相違点については利用者様の想いを真摯に受けとめ留意していきます。介護保険以外のサービスや地域のサービスについて、より具体的に情報提供し質の高いケアマネジメントを提供できるよう努めていきます。
146	名古屋市総合リハビリテーションセンター	全体的に高い評価をいただき、ありがとうございました。今回のユーザー評価から苦情申立て窓口や介護保険対象外サービスの説明について不十分な点があり、ご利用者様に分かりやすい説明の仕方を工夫するなどの改善に努めて参ります。 今後もご利用者様やご家族様に安心・信頼してご利用いただける事業所として、迅速かつ丁寧な援助を目標にスタッフ一丸となってより一層努力して参ります。
147	名古屋市千種区ケアマネージメントセンター	今回のユーザー評価において、ご利用者様が個人情報の保護を強く求められている事、また介護利用負担を考え適性なサービスを希望されている事が理解できました。心身ともに安定した生活と介護を求められている事をふまえ、今まで以上に相談面接を確実に行なっていきます。御要望を適確に承りサービス調整を行ない、満足と信頼をいただけるように努力していきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
148	名古屋市天白区ケアマネージメントセンター	ご本人やご家族の生活の希望を聞いてケアプランを作成している事や毎月の基本的な業務についても高く評価いただき利用者の皆様に感謝しております。今後も利用者様お一人お一人に丁寧に対応しさらに評価していただけるよう努力します。 各ケアマネジャーがスキルアップするため積極的に研修に参加し、利用者様やご家族様に相談援助の専門家として対応でき、地域のサービス事業者間の連携を積極的に推進することで高齢者が安心して生活できる地域作りに貢献していきます。
149	名古屋市中川区ケアマネージメントセンター	ユーザー様から満足という評価がいただけるよう、契約時の重要事項の説明や苦情窓口、個人情報の同意、介護保険サービスの選択など、わかりやすい説明に努めます。また、保険外のサービスや他の役立つ情報を提供し、広い視点をもち、サービス担当者間の連携を深め、ご利用者様、ご家族様にとってより良い生活ができるよう支援させていただきます。
150	名古屋市中区ケアマネージメントセンター	ケアマネジメントセンターの休業日の対応について要望がありました。利用者様が不安無く過ごしていただけるように改善していきたいと思います。 御自宅で生活（療養）される方々の訴えを傾聴し、より身近な関係で支援できるよう努力して参ります。
151	名古屋市中村区ケアマネージメントセンター	ユーザー様からいただいたご意見をもとに、介護保険サービスについてご理解いただけるような説明を行い、必要に応じてくり返し説明や確認をしていきたいと思います。 また、サービス担当者会議において、ご本人の自立した生活にむけ、役立つ内容になるように心がけていきたいと思います。介護保険のサービスのみではなく、広い視野を持ちよりよい生活を目指した支援ができる事業所として努力していきます。
152	名古屋市西区ケアマネージメントセンター	ユーザー様からいただいた御意見を真摯に受け止め改善を図っていきたいと思います。 介護保険外サービスや苦情申し立てについても今まで以上に丁寧にわかりやすく説明を心がけていきます。又、自己評価とユーザー様の評価が大きく異なった事項については事情所で検討し、安心感・信頼感がもて、利用者様が希望する生活に近づけるような事業者として研鑽を積んでいきます。
153	名古屋市東区ケアマネージメントセンター	今回のユーザー評価においては、比較的良い評価をいただきました。しかし、ご本人が希望する生活、介護者の生活に変化が見られないという点については、得点が低い為ケアマネジャーとして努力していきます。利用者様一人ひとりのニーズを適確に把握し、利用者様の言葉を謙虚に受けとめ、人間的にも豊かで、柔軟性のある対応ができるように、研鑽をつんでいきます。
154	名古屋市瑞穂区ケアマネージメントセンター	ユーザー様より「専門家としての適切な助言」「じっくりと話を聞いてくれる」という点に高く評価を頂きました。又「ご本人の希望する生活に近づいた」という点に昨年に比べ多くの評価を頂きました。ユーザー様の優先順位としても上位にある「希望している生活を支援してくれること」に対してご本人ご家族の話をしっかりと聞き、専門家としての助言が行えるように今後も研鑽してまいります。
155	名古屋市緑区ケアマネージメントセンター	今回は全体的に高い評価を頂きましたが、同居家族の方々への契約時の説明項目が、自社評価や利用者様より低い評価となっており、今後は契約時に同居のご家族の方にも理解頂けるような説明を心がけていきたいと思います。また、インフォーマルサービスについて情報収集を広く行ない、適切な情報提供ができるよう行なっていきます。今後も利用者様、ご家族に寄り添っていけるような支援をさせて頂くために、研鑽を積んでいきます。
156	名古屋市港区ケアマネージメントセンター	今回のユーザー評価では、全体的に高い評価をいただきました。今後も、利用者様が安心して在宅療養できるように支援させて頂きます。介護保険外のサービス説明については、広く情報収集に努め、適切な情報提供が出来るよう努めていきたいと思います。
157	名古屋市南区ケアマネージメントセンター	全体的に高い評価をいただきありがとうございました。 自己評価とユーザー様の評価において解離があった点については、事業所として見直し改善をはかっていきたいと思います。 ユーザー様が望まれている内容をふまえ、よりいっそう安心感や信頼感を持っていただけるよう、ケアマネージャー一同努力していきたいと思っています。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
158	名古屋市名東区ケアマネージメントセンター	結果を真摯に受け止めひとつひとつの項目について事業所全体で基本に戻り見直していきます。利用票の説明、サービス担当者会議の意義、生活に変化があったかという点においては振り返りをしていきます。利用者様が居宅介護サービスを利用する上で大切にしていることとして、丁寧にわかりやすく説明してくれることという項目が上位のポイントとして上がっているのでこの点についても利用者様の立場に立って対応していきます。
159	名古屋市守山区ケアマネージメントセンター	居宅介護支援事業所としてユーザー様に、介護保険サービス全般について十分に説明をして、御理解を頂いて御利用頂けるよう努力致します。御利用者様･御家族様に安心感･信頼感を持って頂けるケアマネジャーとして、在宅での自立支援や御希望する生活に近づけるように支援させて頂きます。そのために事業所一同ケアマネジメントについて、さらに研鑽を積んでいく所存です。
160	菜の花指定居宅支援事業所	ご利用者様が希望されている生活を支援するため、よりきめの細かいサービスを提供することが求められています。これを実現するため、担当者会議を今以上に頻回行い、ご利用者様のニーズに沿える様努めます。また、ご指摘のありました苦情窓口があることについての説明、介護保険の対象にならないサービスについての説明も、契約時以降も積極的にお知らせできる様、努めていきます。
161	南山の郷居宅介護支援事業所	初回の契約時にご説明した内容も、長期間のご利用者様には必要に応じて再度確認する事が重要だと認識致しました。サービス事業者との十分な連携を重視している当事業所の方針が、今回のユーザー評価で、ご利用者様に伝えられていない力不足を感じました。 ご利用者様の尊厳を大切にし、利用者様本位の快適な生活が実現出来ますよう、職員一人一人が研鑽してプロとしてお手伝いするよう心がけてまいります。
162	南生苑居宅介護支援事業所	今回のアンケート結果を踏まえ、更に信頼関係が築ける様、ご利用者様本位の気持ちを持ち続けながら支援させて頂きます。今後の課題として「サービス計画書の説明の不足」については、より分かりやすく丁寧な説明確認に努めていきます。「ケアマネが関わる事による介護者の生活改善」については、介護保険制度上ではまかないきれない部分のご利用者様ご家族様の気持ちに寄りそい、希望目標に向かって生活出来る様、お力添えさせていただきます。
163	西区介護保険事業所	介護保険の対象にならないサービスについての説明や介護サービス事業者を選ぶのに役立つ情報の提供が不足しているという結果について、介護保険制度の内外において利用できるサービスをお客様にわかりやすく、お客様のニーズにあわせて説明できるよう改善に努めます。また、ケアマネージャーの対応に安心･信頼感が持て、質問に丁寧、わかりやすい説明を重要視されていることから、日頃のお客様に対する接し方を重要と考え、より安心して信頼できる事業所となるよう努めます。
164	ニチイケアセンターくさなぎ	より多くの利用者及び家族が希望される生活に近づく事ができ、良い変化を感じていただけるように改善していきます。 ①　より役立つ情報を提供してサービス事業者を選択していただく。 ②　十分希望が反映できるようサービス担当者会議で情報の共有を充実して行く。 また、専門職として求められる資質向上を高める為にトータル福祉事業者の情報･組織を生かし、安心･信頼を基盤に利用者の視点で支援させていただきます。
165	ニチイケアセンター黒川	貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。これからも少しでもご利用様にとりましてより良いサービスの提供に心がけ、センター員一人一人精一杯努力して参ります。 今回のご意見を謙虚に受けとめ、サービス向上に努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。
166	ニチイケアセンター高畑	「ケアマネージャーの関わりで、介護者やご家族の生活に変化があったか」という点でご不満との評価をいただきました事を真摯に受け止め、お客様の真のニーズの見極めが不十分であった事を反省すると共に、今後もお客様の希望、要望を見落す事なくプランに反映出来る様努力していきます。
167	ニチイケアセンター名古屋東	ご利用者様が事業所を選ぶ上で大切にしている優先順位（保険外サービスの組み合せ、他サービス事業者との連携　様々な地域のサービスをよく知っている等）のご要望に満足していただけるよう今後もより一層努力し、充実した生活が送れるように支援して参りたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
168	のなみ居宅介護支援事業所	1)「ケアプラン策定」「苦情対応」等の相談援助については、今後も利用者さんとご家族のお話を真摯にお聞きするよう努めて参ります。 2)介護保険制度に基づくルールについては、充分に理解していただけていない部分があると判りましたので、今後は、より良いケアプランの提供とともに、介護保険制度をはじめとする福祉制度等の説明を強化して参ります。
169	野並デイサービスセンター	利用者様とご家族様には丁寧な説明を心掛けておりますが、問２－４まで当事業所の評価は平均を下回ってしまいました。これは利用開始の契約時に説明している程度ではないかと思います。更新時などに初回同様の説明を行なっていきます。なお問１０にある保険外サービスは必要な利用者様のみご説明しておりましたので、全ての利用者様に機会あるごとに説明していきます。
170	ハートマネージメント桜	ご利用者の皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございました。 苦情の窓口、介護保険外サービスの説明を契約時まとめて説明するため、今後の評価点とならないようチラシ等を活用し、1回／月訪問時、利用者様の視点でわかりやすく説明する様心がけてまいります。自社ユーザー様から、いつでも連絡が取れる事。困った時充分相談に乗ってくれる事。安心でき今のままで十分。という貴重なご意見を糧とし、皆様の信頼をより一層得られる様、相談援助に努めてまいりますので宜しくお願い致します。
171	東区介護保険事業所	お客様が在宅で安心して生活していただけるよう、お客様やご家族様のご要望に耳を傾け、介護保険サービスと併せて介護保険の対象でないサービスもご紹介しながら介護サービスの提案に努めます。特にお客様の希望する生活の実現のために、サービスに関わるすべての人（ヘルパーや事業者、ご家族様）との連携を密にし、ニーズにあったサービス提供に尽力いたします。また、契約内容やサービス内容、質問に対する説明は丁寧にわかりやすく説明することに努めます。
172	陽だまりの家ケアプランセンター	問1の評価項目では全体平均を下回った結果やサービス提供の上で最も重要だと思うものの中でケアマネージャーの対応に安心感･信頼感が持てること･丁寧に分かりやすく説明してくれることなどが上位に選ばれていることなどから、利用者様･家族様への一層の分かりやすい説明を行って参りたいと思います。
173	平田豊生苑居宅介護支援事業所	事業者が自信を持っていた部分とご利用者との意識に差があり。再度、居宅介護支援事業所の仕事の概要を再度、利用者の方全員に説明をしていきたいと考えております。
174	ふくざわ介護サービス	今回の結果から、介護保険対象外のサービスについての説明が十分でなかった点が明らかになりました。今後は、介護保険対象となるもの、そうでないものに関係なく、サービスについて十分伝え、利用者様がサービスを選択する際に役立てて頂ける様に務めたいと思います。
175	ふれあい名古屋介護支援事業所	毎月お渡しするサービス利用票、別表をお渡しする際に、よりわかりやすいご説明をするように、これからも努めてまいります。ご利用者様やご家族様がお困りの時は、親身になって相談に応じ、ご利用者様に満足していただけるように、一生懸命取り組んでまいります。
176	ベネッセ介護センター名古屋	サービス事業者を選ぶのに役立つ情報提供や介護保険の対象にならないサービスに関する情報提供について、サービス事業者や他職種、関係機関等との連携を深めお客様のニーズに合わせた情報提供ができるよう情報収集に努めていきます。介護保険制度についての分かりやすい説明、迅速な対応、安心感、信頼感を持っていただけるようケアマネージャーの質の向上に心がけていきたいと思います。
177	宝南指定居宅介護支援事業所	「介護保険内外の情報提供の説明不足」に対しては　所在地や特徴等を見易く一覧にまとめて提示し　ご利用者様ご家族様が自己決定しやすい支援を心掛けてゆきます。「苦情･不満解決の調整不十分」と感じられた点は、対応状況や結果等の報告を今以上にきめ細かく行なう様改善していきます。担当者会議のもち方を工夫するなど　ご本人やご家族様の希望される生活を　サービス事業者全体で受け止められる様、その他サービス提供全体についても　更に努力していきたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
178	星ケ丘アメニティクラブ居宅介護支援事業所	昨年の調査結果をふまえ、新規の契約から初回アセスメントまでの段階で説明を蜜に行い、業務について理解して頂くために契約書と重要事項説明書の見直しなどを行ってきた事が今年の調査に結果として現れたことを嬉しく思います。今後は介護保険の対象とならないサービスの情報提供も不足なく行えるよう知識を深め、よりよいマネジメントが行えるよう努力して参ります。宜しくお願い致します。
179	星崎居宅介護支援事業所	介護保険外のサービスの説明については、事業所として情報の収集、整理、共有化をはかり、利用者の皆様に分かりやすくお話させていただくよう努力していく。 苦情相談窓口の説明は、契約時のみでなく公共の機関の紹介も含め随時行っていく。 利用者様及びご家族の生活を支える視点を持ち、これまで以上にアセスメントを丁寧に行い、希まれる生活が実現できるようなプラン作りを努力する。毎月のモニタリングでは、利用者様、介護者様の精神的な支えとなれるよう、充分にお話を伺がっていく。
180	星崎診療所指定居宅介護支援事業所	今回の評価を参考に、利用者ご本人やご家族のご意見に耳を傾けながら、介護保険外の社会資源や介護サービスの十分なご説明、ご紹介ができるように学習と情報収集に努力していきます。利用者の皆様方が日々求められている生活に近づくことができるようケアマネージャーのレベルアップに一層の努力をしていきたいと思います。
181	ホスピー居宅介護支援事業所	新規の契約時に実施しています重要事項説明については、ケアマネジャーの役割や苦情窓口の説明が充分に理解されていない状況がみられましたので、今後徹底していきます。 また、本人･家族に寄り沿う居宅介護支援をしていきたいと思います。
182	堀田デイサービスセンター	一人ひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、きめ細やかなケアプランの作成を心がけて取り組んで参りました。しかし、今回「介護保険の対象にならないサービスの説明不足」とのご指摘がございましたので、真摯に受けとめて利用者様に解りやすい説明を心掛けて参ります。今後も他のサービス事業者と十分連携を図り、より一層利用者様とコミュニケーションを図り、皆様から信頼のおける事業所になる様努力して参ります。
183	ますこ居宅介護支援事業所	事業者と利用者の意識の差（重要度）を参考にし、今後も、ご利用者様が望む生活が支援できるよう、制度の理解と説明、費用負担を考慮したサービスの組み合わせ等、ご利用者様にとって重要度の高い項目を意識し、丁寧で判りやすい対応を心掛け、よりいっそうの安心感や信頼感が得られるよう努力いたします。
184	丸八居宅介護支援センター	今回の評価で問２１のご家族や、利用者の生活に変化があったかの項目で、まだ充分に満足していただけない困難な状況がある事をしっかり受けとめました。ケアマネジャーとし安心感、信頼感が持て精神的な支えになり、いつでも利用者の立場で考え、希望される生活支援につなげるよう、今後もスタッフ一同より一層の努力をしてまいります。
185	みず里　居宅介護支援事業所	今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、重要事項説明書に記載させていただいている内容を、再度ご利用者様にご理解していただけるよう説明させていただきたいと思います。これまで以上に満足していただけるよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
186	瑞穂区介護保険事業所	今回の評価について、特に自己評価を下回った設問は、ご家族など介護者の方の生活に変化があったかというものでした。今後はこの結果を真摯に受け止め、介護者の方の支援も考えながら、お客様により満足いただけるよう職員一同努力いたします。
187	みずほ調剤センター薬局	重要事項関連の説明は契約時には行っていますが、サービス利用が安定してくると利用者の関心が日々のサービスへと移行していくようです。定期的に重要事項の説明をしたり、今回のような評価項目から関心を持っていけるようにしたいと思います。 郵送で利用表を届けた場合もありますが、できる限り手渡しできるように時間調整したいと思います。また電話でも連絡を密にとりサービスへの要望、満足度を確認していくよう心がけていきます。
188	緑区介護保険事業所	お客様から、介護保険の対象にならないサービスについての説明が十分になされていないというご指摘やその他いくつかの項目において良い評価をいただけませんでした。今回の評価結果を今後の反省材料とし、お客様が安心してご利用いただけるサービスを常にできる事業所として職員一同努力してまいりたいと思います。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
189	港区介護保険事業所	全般としては、平均以上のご評価をいただき、誠にありがとうございます。今回、複数のお客様からお寄せいただいた苦情相談窓口や事業者の選択に関する説明等が不十分であった点につきましては、サービスのご利用契約時の説明をより分かりやすく行えるよう努めていきます。また、お客様が望まれる生活をできる限り支援できるよう、お客様のご心情等に配慮しながら、状況やニーズ･要望等を踏まえた情報提供に努めるとともに分かりやすい説明を心がけていき、より満足感を得ていただけるよう努めていきます。
190	南医療生協かなめ病院指定居宅介護支援事業所	①会議で評価結果の報告を行い、自己評価とユーザー評価の違いのある項目について、各自の対応の内容検討の集団討議を行う。 ②契約･重要事項説明の評価が低い傾向が明らかなため、模擬利用者とケアマネの演技をし全員が具体的な改善策に実地で取り組めるよう研修を行う。 ③次年度の事業所･個人目標に改善策を位置付け年間通して達成状況を追跡･確認していく。
191	南区介護保険事業所	当事業所では平成１７年度より「センター方式」を活用し、認知症ケアマネジメントへの取り組みに重点を置き、チームケアによる質の高い介護サービスの提供をめざす取り組みを始めています。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。今後も「社協に頼んでよかった」とご満足いただけるよう、法令順守を徹底し、職員一人ひとりがケアマネジメント力を高めてまいります。
192	南生協病院指定居宅介護支援事業所	昨年の評価を踏まえ、利用者様･ご家族様に分かりやすい説明や情報提供をおこなってまいりました。高い評価をいただいた点もありますが、「介護保険外のサービス」について説明が不足していることがわかりました。今後とも、利用者様･ご家族様の希望や状況に適した情報提供を心がけていきます。
193	めいきん生協在宅福祉センター	今回のユーザー評価の結果を見て見ますと、全体平均と比べて見ますと可もなく不可もなくという御利用者様の評価となっていますが、自社評価では決してこちらが思っている程点数は甘くないという結果です。また、自由記載欄にはよく頑張っていただいているとの評価もたくさんいただきましたが、改善の要望も出されています。この内容を真摯に受けとめて改善すべき点の見直しを進めてまいりたいと思います。
194	めいきん生協昭和居宅介護支援事業所	全体的に高い評価を頂き光栄に思います。 しかし反省する点として、直接的なサービス内容であるサービス担当者会議開催について開催する意味･内容的に実のある会議を開きます。 また、居宅介護支援サービス全般につきましては、利用者と家族の間にしっかり入り、利用者の代弁をしっかりできるような対応をするよう努めて参ります。
195	めいきん生協南部居宅介護支援事業所	なかなか担当ケアマネに連絡がつかないとのご意見頂きました。担当不在でも代わりのケアマネが対応できる様にはしておりますが、それでも不在が多く、電話器をナンバーディスプレイにし、頂いたお電話には折り返し連絡差し上げる様にしました。また、介護保険外のサービスに対する説明が足りない様ですのでいろいろなサービスの情報を提供できます様に、たくさんのサービスに対する情報収集をしていきます。
196	めいきん生協名東居宅介護支援事業所	昨年のユーザー評価の結果を受けて、いかにご利用者様に介護保険の制度や介護保険サービスについて理解して頂けるか考えました。結果説明する側の人間も制度を熟知する必要がある事を改めて全員で認識し、積極的に研修に参加して来ました。説明後ご利用者様が笑顔でうなづいて頂ける様これからも努力して行きます。又ご利用者様のご意見がとても好意的であった事は従業者一同感謝しています。今後も迅速な対応を心がけ　今まで以上に安心感、信頼感を持って頂ける様努力します。
197	名東区介護保険事業所	苦情受付窓口の説明と介護保険対象外のサービスの説明について、あまり高くない評価をいただきました。「苦情受付窓口の説明」については、補足説明を充実させ契約時以外の時機をとらえ、改めて説明させていただくことに努めます。「介護保険対象外サービスの説明」については、最新かつ有用な情報の収集に努め、お客様にわかりやすく情報提供いたします。また、すべての説明事項において、お客様を始めご家族の方が安心できるような説明をさせていただきます。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
198	名東総合ケアセンター	利用者本位のケアマネジメントを行う為に努めておりますが、苦情処理受付窓口の案内や介護保険外のサービス説明についてご満足頂けない結果でした。苦情処理受付窓口を契約時のみでなく意識して伝えていく事や地域に密着したサービスを情報収集しもっと知る必要がある事を感じました。今後も今まで以上に安心感･信頼感を持って頂けるよう日頃のつながりを大切にし日々切磋琢磨しながら質の向上に努め、大きな視野で利用者本位のケアマネジメントを行う事に取り組んでいきます。
199	名東パラダイス居宅介護支援事業所	介護保険外のサービスについて、利用者や介護者に丁寧に説明していきます。 利用者や介護者のニーズに応じた助言や情報提供などができるよう、ケアマネジャーとしての質を高め、引き続き皆さんから信頼される事業所となるよう努力していきます。
200	名南診療所指定居宅介護支援事業所	在宅で生活される利用者の方をとり巻く環境、それを支えておられるご家族の生活様式や状況は刻々と変化しています。お住まいの地域にある介護保険サービス以外にも、適すると思われる制度や資源情報を密にキャッチして、活用に結びつけられるよう今後も努力していきます。居宅介護支援事業所、ケアマネジャーの役割業務等については契約時のみでなく何度でもわかりやすく利用者の方へご説明し安心していただけるように工夫します。
201	名南ふれあい病院指定居宅介護支援事業所	利用者様との契約時に苦情相談窓口や居宅の変更などについて説明をしているつもりでも利用者様へは十分に伝わっていないことがあるため、最初の契約時だけではなく、以後においても必要な事項についてはできるだけわかりやすく説明させていただきます。利用者様からの話を伺い、介護保険サービスだけではなく介護保険の対象とならないサービスについても適切に提案できるよう学習をすすめ、利用者様が希望される生活を送っていただけるよう引き続き努めていきたいと思います。
202	桃山診療所指定居宅介護支援事業所	重要事項説明書、契約書、個人情報の利用目的などの説明をよりいっそうわかりやすく説明できるよう、工夫していきたいと思います。また　介護保険以外のサービスや社会資源について情報収集につとめ、ケアマネージャー間で情報を共有し、利用者様の役に立つ情報を提供できるようつとめます。
203	もらいぼし	今回のユーザー評価の結果を受け、介護保険外のサービスについてもわかり易く説明し居宅サービス計画を作成する際、幅広く情報提供できるよう情報収集、資料等の整備の必要性を感じました。今回の反省点も含めて利用者様、ご家族様に更に満足して頂けるよう職員一同、努力していきたいと思います。
204	守山区介護保険事業所	貴重なご意見をありがとうございます。お客様との契約の際には、事業所変更が可能であることや苦情相談窓口があることの説明を、より一層わかりやすくしてまいりたいと思います。 また、本年度もケアマネジャーのプラン作成についてやサービス変更への対応、人柄について高い評価をいただきまして、誠にありがとうございます。 今後も、事業所として一層努力してまいりたいと思いますので、よろしくお願いします
205	ヤガミホームヘルスセンター名古屋	利用者及びご家族から予想よりも良い評価を頂くことができ、大変ありがたく思っております。ただ、この結果に慢心せず当事業所内では致らない部分が多いと感じている「役立つ情報の提供」「サービス担当者会議の有意な活用」が自信を持って行えるよう、又より利用者様の生活に更に良い効果が出るよう情報収集等自己研鑽に努めたいと思います。
206	山田居宅介護支援事業所	情報を伝達しているが、利用者、家族が必要としている情報ではないのではと考えられるので今後は、介護保険外の様々の情報を提供していきたいと思います。
207	有限会社天池ケアサポート	今回より新設されたサービス担当者会議の有効性を問う設問の結果は、予想通り、自社も全体も他の設問より低くでました。多職種が一堂に会するサービス担当者会議の意義を利用者やご家族にも実感していただき、会議によってよりご希望される生活に近づくことができるよう、その運営を見直したいと思います。
208	有限会社介護保険事務所　竹尾	苦情を受け付ける窓口があることの説明、介護保険の対象にならないサービスについての説明項目については、契約時に十分行っていると認識しておりましたが、今後より一層解かりやすく丁寧な説明を初回及び利用中も行い、ご本人様、ご家族の理解を得る様努力していきます。また、サービス担当者会議がよりよい介護体制を構築し安心して生活をしていただけるための有意義な会議となるよう、ケアマネージャーの責務を真摯に受けとめ、自己研鑽を積んで参ります。

＜居宅介護支援＞

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
209	有限会社千種介護相談所	今回のユーザー評価の結果を受け、利用者様より高い評価をいただいたことに感謝いたします。今後もこのユーザー評価を踏まえて更なるサービス向上に努め、利用者様･介護者様の在宅生活の支えとなれる様、職員一同頑張ってゆきたいと思います。
210	有限会社とんとん介護支援サービス	重要事項説明書及居宅介護支援業務の実施方法等については、丁寧な説明を心がけるように努めてまいりましたが、　更にご理解を頂けるような表現方法の改善のための努力が必要であると感じました。　職員の資質向上を図り、質の高いサービスの提供実現にむけ、日々、研鑽してまいります。
211	ユートピア第2つくも在宅介護相談センター	ご利用者様、ご家族様お一人、お一人の声に耳を傾けて、ご希望される日常生活が一日も長く続けられるように支援いたします。 ご自宅で、安心、安全に暮らしていただけるための提案ができるように努力してまいります。
212	ユートピアつくも在宅介護支援センター	昨年度と同様、介護サービスを選ぶのに役立つ情報の提供や介護保険の対象にならないサービスについての説明について不十分であるとのご指摘をいただきました。この事態を真摯に受けとめ、研修等を通じて、サービスの質の向上に努めていきたいと考えていますまた、希望している生活を支援してくれることや、対応への安心感･信頼感が持てることが、居宅介護支援サービスの提供の上で最も重要であるとのご意見をいただきました。これからのサービス提供に活かしていきたいと思います。
213	ゆうな居宅介護支援事業所	貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。今回のご意見で、当事業所の業務のあり方について深く反省しています。今後は、遂行する業務が単なる自己満足で終らない様に、利用者様の思いや、考えを十分受け止め、不安を与える事のない様にして行きたいと思います。
214	ゆうらいふ千種居宅介護支援事業所	居宅介護支援サービスを利用される際、ご利用者様やご家族様に介護保険制度をご理解していただくよう、解り易い説明を心がけて行っております。ケアマネージャーの対応について、高い評価やご意見をいただき、うれしく感じております。今後も地域に密着した、支援が行えるよう、保険、医療、福祉の各サービスと連携を図り、サービスを利用されるご利用者様やご家族様が安心して在宅生活が送れるよう努力して参ります。
215	ゆうらいふ瑞穂居宅介護支援事業所	御利用者様、御家族様に安心感、信頼感をもっていただけるよう支援しております。ユーザー評価の結果は、考えていた以上に高い評価で暖かい御意見を頂き有難うございました。今後は契約時の説明等に工夫をし、日々の支援の中でユーザーの方々の信頼と安心を得られるように専門性を高め、質の高いサービス提供を心掛け努力致します。
216	ライフ介護支援センター	契約書や重要事項説明書をはじめ、苦情相談窓口や個人情報保護については、今まで以上にご利用者様やご家族様にわかりやすく説明させていただきます。 ケアプラン作成に伴い、役立つ情報や介護保険外のサービスについての情報の提供を充実させて、ご利用者様やご家族の方々の希望する生活に少しずつでも近づけるように努めてまいります。
217	楽笑苑居宅介護支援事業所	今以上の適切な計画と説明をして行く。
218	緑生苑指定居宅介護支援事業所	介護保険制度･サービスの利用についてわかりやすい説明を行い、個人情報の取り扱いや申請の代行についても利用者様が安心できるように説明･対応を行っていきます。 利用者様の要望･状況に添ったケアプランの作成に努め、必要に応じて介護保険外サービスを取り入れるなど適切なアドバイスを行うよう心がけていきます。

＜居宅介護支援＞

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・ 認知症の介護についての情報を広げてほしい。集会等があるかと思いますが参加する時間がないので、パソコン等で情報がわかるようにしてもらいたい。名古屋市のホームページでも交流会が出ていますがその中でどんな内容でどのように対応しているのか等、実際の介護の内容を知りたいものです。

・ ケアマネジャーさんに話をよくして頂きいろいろと説明をしてくださいます。本人も月に一回のことですがすごく楽しみにして待っています。有難うございます。

・ 介護保険を使っている本人は認知症で分からないので、会議は私（娘）が出席となるが、仕事がありその度やすまなくてはいけない。国の決まりらしいが何か増やしたり減らしたり変更する度に会議をしなければいけない国の決まりは介護者にとってかなり負担です。又いちいち全部の業者に来ていただく事は大変心苦しく感じています。

・ 私が思うにはケアマネジャーさんに全て頼るのではなく、やはり自分でも本を読むなり勉強して、こちらからも疑問に思った事とかここまでならサービス可能なのではとか区役所に問い合わせたり、前向きに対処したほうがいいと思います。ただ高齢で不自由な体の方ならそれも無理かなと。そして最期はお互いの人間性。家族、ケアマネジャーで利用する本人も満足でき、家族も納得するような方向に持っていけたらいいのではと思いますが、その家その家によってケースは色々で色んな形の支援、サービスが作成されるのではと思います。

・ 現在私が利用しています事業所は対応が良く即実行してくれ大変助かっています。応対も大変良く問題は何一つありません。特に訪問及び担当しているケアマネジャーさんが知識も豊富だし応対も良く対応も早く、本当に素晴らしいケアマネジャーさんで大助かりです。このような優秀なケアマネジャーを持っている事業所も素晴らしいと思います。私達は困っていることを即解決に近づけてくれることを望む弱い立場の人間です。そのような人間に対し話を聞いて実践に近づけてくれることがとても嬉しいゆえに、現在利用している事業所及び担当ケアマネジャーさんは申し分ありません。

・ 今年の出来事です。介護している私が緊急入院しました。利用者である母は障害者で、ショートステイは個室しか利用できません。ケアマネジャーさんが即動いてくださり入所できました。入院期間が二月にまたがり、翌月は利用できないとの事でした。母の居場所がなくなり私たち夫婦は路頭に迷いました。ケアマネジャーさんが延期を交渉して下さり入院生活を送ることができました。どなたか（ショートステイ利用者）にご迷惑をお掛けしたかもしれませんが本当に助かりました。介護サービス事業所で働いている介護者は働き甲斐を求めたり、希望に燃えて入所された方々で、よく働いてくださいます。でも若い人は辞めていく方も多いと聞きます。結婚して子供ができても働きつづけられる給与が支払えるような制度にならないと、この制度長続きしないのではないでしょうか。

＜居宅介護支援＞

・ 事務所など電話がつながりにくい時があります。急に休みたい時など何回か電話しないといけないのを何とかしてほしいです。

・ 介護サービス（事業者自己評価・ユーザー評価について） 全事業者に義務付けるべきだ。それができない場合は、実施しない業者を公表しその理由を釈明させる。 実施業者に対しては何らかの認定証等を発行、授与しその差別化をはかってはどうか。

・ 領収書、月計画書等の用紙の多いこと、内容も役所用語も多く簡素化できぬものか。

・ ケアマネジャーが毎月一回家に訪問してくださってくれることを母は楽しみにしてます。もう一ヶ月たったんですね、と話し掛けています。いつも笑顔で体を気づかい話し掛けてくれます。有難うございます。これからもよろしくお願い致します。

・ 事業者とケアマネジャーとの連携が十分とれていない。

・ 十年以上も御世話になっているためあまり変わりもなくサービスを受けています。サービスを受ける人の利用方法などの学べる機会がほしいです。

・ 介護内容の費用、説明に被介護者の身体的能力の兼ね合いで、サービス内容を詳しく説明されることが一番望むところです。

・ 初めての利用ですので他のケアマネジャーさんの事が分かりません。色んな事業所があっても現実ではとっかえひっかえ事業所を変えるのは無理だと思います。色々な事を矢継ぎ早に説明して頂きましたが、その時点では理解しているつもりでしたが、このアンケート記入時では覚えていなかったり忘れている事も有ります。余りにも多くのことを一度に説明するというのは私よりもっと高齢の方には無理だと思います。要点を分かり易くしたプリントや、その都度気軽にＴＥＬできればよいと思います。なんとなくケアマネジャーさんに相談というと敷居が高く感じます。

・ 母が寝たきりになって初めて介護することになり途方にくれていた時に、ケアマネジャーさんに出会えて本当に助かりました。色々なサービスのこともよくご存知で経済的にも助かりました。ケアマネジャーさんには本当に感謝してます。

・ 訪問などよくして頂いてるとは思いますが表面的、通り一遍的で患者や介護者のことを理解しようというよりは、ケアマネジャーの見解を話して帰られる感じで、もう少し人間的に深みを持ってみてくださる方がいいなと思ってしまいます。

・ 誰でも触ってほしくない過去があるのに根掘り葉掘り聞かれることがあるので、注意してほしい。

＜居宅介護支援＞

・ ケアマネジャーはよくしてくれますが介護保険のありように不満があります。介護保険は本当に必要としている人のために機能しているのでしょうか？経済的負担がお金がある人もない人も同じようで不合理だなと思う事が有ります。

・ 意図されていることはわかるのですが、設問が答えにくいのが多く困りました。

・ 介護利用者の方針・希望をじっくり聞いて今後の対応をどうするか検討してほしいと思います。現状を見てすぐに施設入所を勧められますが本人は家にいたい（在宅介護）を希望し、家族は本人とケアマネジャーのすすめられるプランとの板ばさみでいつも平行線になり、時々今後のプランを立てていけないのが現状です。どこのご家庭でも同様の永遠のテーマになってしまうのでしょうか？

・ 介護保険制度が行政改革で日々変化していくので、知識豊富な専門家として利用者に的確かつ分かり易く説明、フォローアップしていただけるような支援であってほしいと思います。又ケアマネジャーと利用者は密にかかわっていくので、優秀なケアマネジャーにはそれなりの評価をしていただき、報酬に反映するようなシステムになればもっとケアマネジャーのやりがいも増すと思います。

・ 全般的にケアマネジャー、業者とも余分なサービスを受けさせたがる。本人が希望していないのに「あれ受けろ、これ受けろ」とうるさい！本来の介護保険の目的から離れ業者が介護度に応じたサービスを目いっぱい受けさせようと、金目当てとしか思えないことが多い。

・ 姑を引き受けて2年半になります。悪妻、悪嫁の見本のような私がただの一度も怒ったり泣いたりする事なく生活できるのはケアマネさんがいてくれるからだと思います。まず聞いて下さる事。それからの助言は素直に受け入れる事ができます。よいケアマネさんに出会えてよい計画を立てていただき姑も私も私の家族も幸せです。世間には老老介護等でケアマネさんときちんと情報交換ができないケースがあるようです。知って助けていただけばいいのに・・・と思う話をよく聞きます。この制度が援助を必要とする人に正しく伝わり私のように笑って生活出来るようになったらなぁーと思います。

・ ケアマネジャーの報酬が低すぎると特定の施設の出先になりやすい。本当に利用者のことを第一に考える（自立した）ケアマネジャーの存在が可能だろうか。

・ 誰かに気持ちの一部分でも話せて聞いてもらえることで、介護に対するストレスは驚くほど軽減されています。自分の頑張っているところを誉めてもらえたり、大変だと感じているところに共感されると、すごく安心もします。ケアマネさんの存在の大きさは予想以上でした。とても良いケアマネさんに出会えてよかったです。

・ 質問が難しかった。忘れていることが多いので「忘れてしまった」の項目も増やしてください。大変御世話になっています。

＜居宅介護支援＞

・ 何か聞いてもよく分からない説明ばかり繰り返す、新米なのでと言うのは理由になりません。間違った書類には判は押せないのに何回も請求の電話があって不快な思いをしました。苦情を言いにくい。

・ ショートステイをたまにお願いしても毎月同じ人がショートを利用されるため、お断りされることがあります。早い者勝ちみたいで納得できません。

・ 事業所を選択する場合情報不足のためケアマネジャーの一方的な情報だけに頼らざるを得ないので、適切な事業所を選べないので区の広報等で詳細な情報提供を頂きたい。

・ インターネット、ホームページ等による公報については我々の時代の人にはあまり通じません。介護事業者よりの連絡、通知を希望します。

・ 家族の都合で急にショートステイなどをお願いする時にも必ず利用可能な施設を紹介してくださるので、それが一番助かっています。介護保険を利用し始めて3年になり、初めから今のケアマネジャーさんに対応して頂いていますが今では家族の中でなくてはならない存在となっています。それだけに一人で事業所を行っているようなので、辞められる時のことなど不安に感じる面もあります。

・ ケアマネの方が忙しすぎて自由に連絡が取れないことが多々有ります。もっと細かいところで相談にのってほしいと思います。本人に直接言えないことが多かれ少なかれあるのは当然ですから。

・ 不親切、不説明、サービス計画書の印をもらいに来るだけ。要介護の変更をお願いしてもやってくれない。

・ この種のアンケートはややもすると細かすぎて記入していて気持ちが落ち着かない。もっと簡潔に要領よく並べてほしい。

・ いつも急なお願いをしていますが、すぐに対応していただき助かってます。

・ 私は本人の孫ですが介護者である両親も高齢であり、非常に助かって居ります。何かあればすぐに自宅に来てくれるケアマネジャーさんでよかったです。

・ 書類などが多く困っている時など、ケアマネさんに連絡するとすぐに対応してくれるので頼りきっている。体の弱りへの不安は大きいが精神的な支えが嬉しいです。色々な制度がややこしく正直よく分からんと言うか、分からんものだと言う気持ちが強く、ついついケアマネさんに聞いている。

・ 利用者の希望、願うことを対応して下さるばかりでなく、今後生活していく上に必要な支援を利用者が少々努力することにより生活が良い方向に向かえるように、指導計画を立てていただきたく願います。

＜居宅介護支援＞

・ ケアマネジャーさんが何人もいる事業所の方が良いように思います。

・ 介護サービス事業はこれからもますます生活の文化となって心の和を大切に直進してほしいと希望していますが、それ以上に利用者の方も自然に介護に対して協力応援する雰囲気を持たねばと思います。大変なお仕事にいつも感謝、今年も本当に有難うございました。

・ 母が親切な対応に大変喜んでいます。何よりも大切なのは介護を受ける本人が自分のことを大切に考えていると思っていることです。やはり心の交流が大切でそれを感じることができます。徐々により介護が必要になりますがその状況にまともに向かい合ってくれるケアマネジャーだと思えます。

・ 今の事業所を利用する様になって6年位になります。専門的な知識も色々あり、いろいろ対応して頂いていると思います。自分の経験や周りを見て思うのは、ケアマネジャーさんのレベルで介護もずい分違うのではと思います。

・ ケアプラン作成と契約の日、ケアマネジャーさんが見知らぬ方を同伴して、来訪されました。玄関で、「実地研修をさせるため、同席させてもよろしいか？」と言われ、突然に不快だと内心思いました。しかし現に目の前に来ている以上、断る勇気が出ませんでした。不意に決断を迫られるのは、心身ともに老いているユーザーにとっては、きびしいことです。快諾したわけでもないのに、予定の行動のように上がって来られました（拒否される前に、強引に事を進めるよう、習慣になっているような）。結局、「生きた教材」として当方にとっては、知られる必要のない人物にまでプライバシーを開示させられて、大変不快で苦痛な一時間半でした。ケアマネジャー育成のため、実地研修は必要だろうとは思いますが、それなら事前に説明し、協力を要請し、同意を得てから同伴すべきではないでしょうか？介護支援事業者の立場をカサにきて、人権無視ではないか、ユーザーに苦痛を与える事に対して無神経であると思いました。一ヶ月を過ぎた今でも不快でたまりません。

・ 先回要介護5であったが、次の要介護認定が4に下がりました。医師の診断では今は5ですから、当然これ以上の数字は出ませんが現状維持でたぶん5でしょうとの事でした。が、どうして4になったか分かりません。どういう流れで、どうなってどこがどう決めたのか不満が残ります。少なくとも段々悪くなってきているのに・・・

・ 認知症の場合家族は一年先、二年先のことが心配で、何を準備しておくべきか等に関心を持ちますので、ケアマネジャーからどのようなことが予想され、その対策として何があるのかを分かり易く説明してもらえるとありがたいと思います。

・ こういうアンケートは初めてです。新聞や雑誌などにケアマネジャーやヘルパーのグチが乗ることはあっても患者の声はどこも聞いてくれませんでした。今の所事業所やサービスに特別不満はありませんがでもこのアンケートに記入出来た事はとても嬉しい事です。有難うございました。

＜居宅介護支援＞

・ ケアマネジャーの人と一緒に各事業所を見学したいなと思います。又身内が入ってるセンターを訪問したり、昼食を一緒に食べたりとか経験したいなとも思ってます。月に一度の家庭訪問も一時間くらいじっくり話をされますが殆ど雑談が多いです。（気分転換でよいのかな？）色んな介護保険サービスなどの話も今後聞きたいと思います。

・ 私のような少ないサービスについても月一度来宅下さりありがたく思っています。

・ 介護保険の制度に様々な縛りがあり受けたくても受けられないサービスがあり不便に感じています。私は障害のある子供がいるため定期的に病院に行かなければなりませんがその病院に時間がとてもかかるためその間本人を一人にしておくのは少し不安がありますが、現在の制度では「様子を見ていただく事のみのサービス」がなく困っています。胃瘻をしており口からの水分摂取などできないためヘルパーさんにお願いするのに何をしてもらえるかケアマネさん共々毎回考え込んでしまいます。5～6時間も留守にしなければならない時は本当に何ごともなくと祈るような気持ちで出かけます。