

## 訪問介護

< 訪問介護 >

[ 事業者属性 ]

【記入者】	管理者	85	59.4%
	サービス提供責任者	42	29.4%
	その他	16	11.2%
	未記入	0	0.0%
	合計	143	100.0%
【参加率】	実利用者数	14,045	30.1%
	参加利用者数	4,234	

【区】	千種	10	7.0%
	東	5	3.5%
	北	13	9.1%
	西	9	6.3%
	中村	11	7.7%
	中	12	8.4%
	昭和	8	5.6%
	瑞穂	12	8.4%
	熱田	2	1.4%
	中川	9	6.3%
	港	3	2.1%
	南	8	5.6%
	守山	7	4.9%
	緑	14	9.8%
	名東	13	9.1%
	天白	7	4.9%
	合計	143	100.0%

[ ユーザー（利用者）属性 ]

【性別】	男性	862	26.8%
	女性	2,254	70.1%
	未記入	95	3.0%
	無効	3	0.1%
	合計	3,214	100.0%
【年齢】	40歳～64歳	139	4.3%
	65歳～74歳	541	16.8%
	75歳～79歳	701	21.8%
	80歳～84歳	839	26.1%
	85歳～94歳	888	27.6%
	95歳以上	69	2.1%
	未記入	30	0.9%
	無効	7	0.2%
	合計	3,214	100.0%

【区】	千種	318	9.9%
	東	139	4.3%
	北	236	7.3%
	西	182	5.7%
	中村	261	8.1%
	中	142	4.4%
	昭和	173	5.4%
	瑞穂	261	8.1%
	熱田	66	2.1%
	中川	216	6.7%
	港	103	3.2%
	南	257	8.0%
	守山	164	5.1%
	緑	246	7.7%
	名東	241	7.5%
	天白	157	4.9%
	その他	28	0.9%
	未記入	23	0.7%
	無効	1	0.0%
	合計	3,214	100.0%

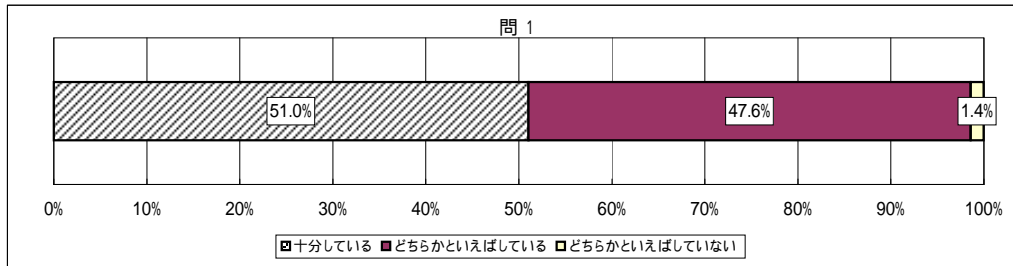
【要介護度】	要支援1	485	15.1%
	要支援2	789	24.5%
	要介護1	457	14.2%
	要介護2	569	17.7%
	要介護3	362	11.3%
	要介護4	229	7.1%
	要介護5	212	6.6%
	新規申請中	1	0.0%
	未記入	104	3.2%
	無効	6	0.2%
	合計	3,214	100.0%

【記入者】	本人	1,939	60.3%
	同居家族	757	23.6%
	別居家族	281	8.7%
	その他	143	4.4%
	未記入	76	2.4%
	無効	18	0.6%
	合計	3,214	100.0%

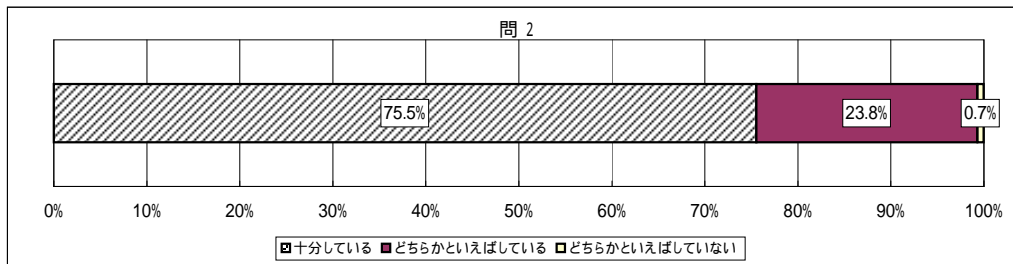
< 訪問介護 >

[事業者自己評価]

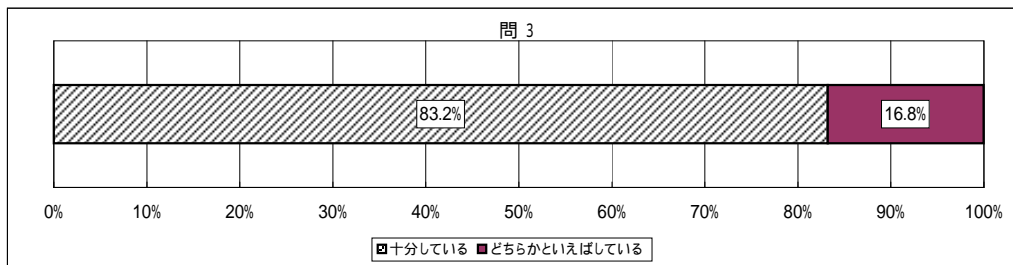
問1 契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか  
(2.5点)



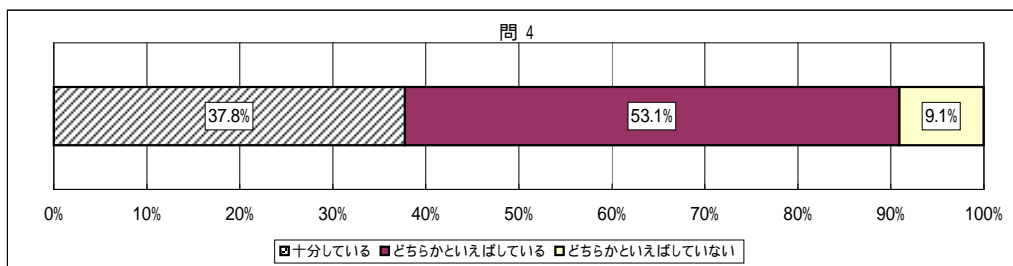
問2 苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明していますか（2.7点）



問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか  
(2.8点)



問4 サービス提供責任者（または管理者）が利用者宅を訪問して、訪問介護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか（2.3点）



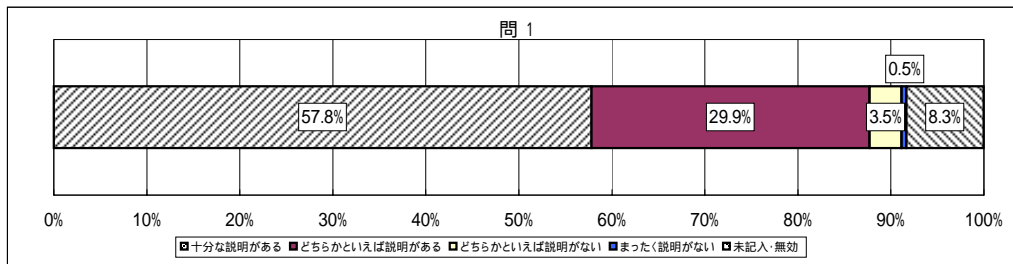
\* ( . . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

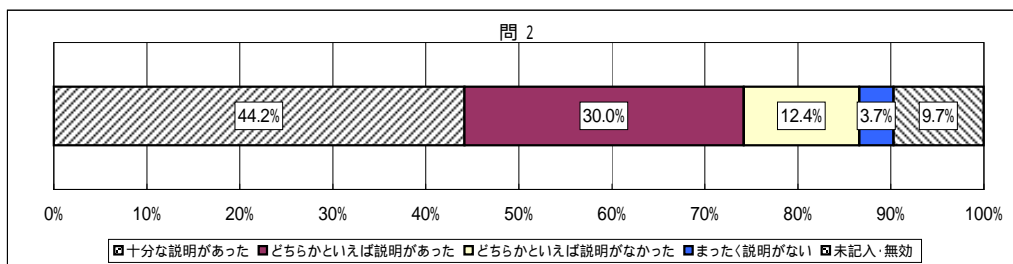
< 訪問介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

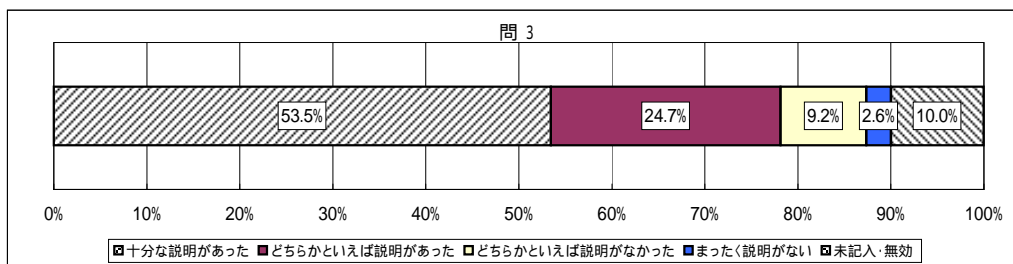
問1 契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか (2.6点)



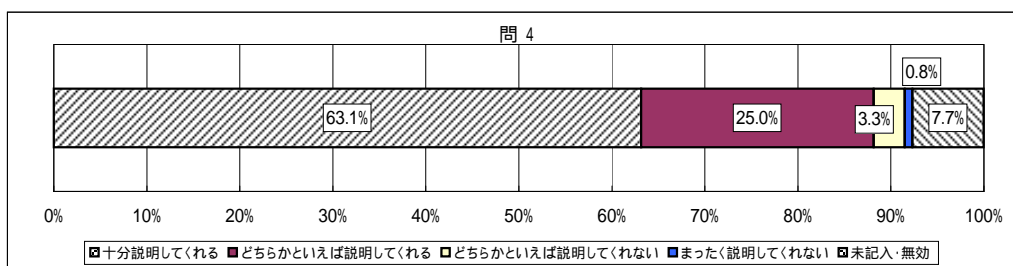
問2 苦情を受け付ける窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明がありますか (2.3点)



問3 ご本人やご家族のこと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありますか (2.4点)



問4 サービス提供責任者（または管理者）がお宅に来て、介護計画やサービス内容について説明をしてくれますか (2.6点)

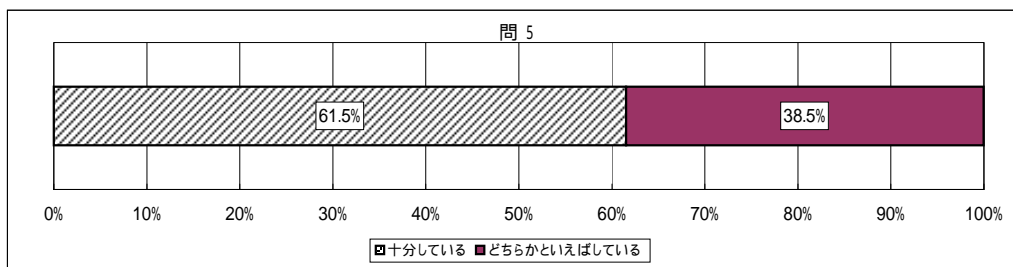


\* ( . . . 点) : 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満(まったく説明がなかった) 0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 訪問介護 >

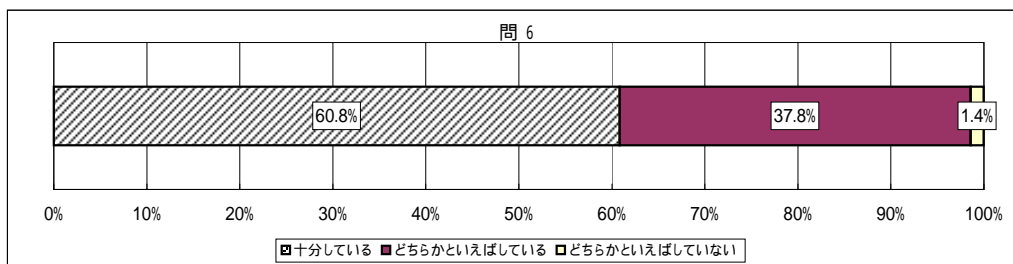
[事業者自己評価]

問5 利用者や家族から急なサービス変更（曜日や時間などの変更）の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.6点）



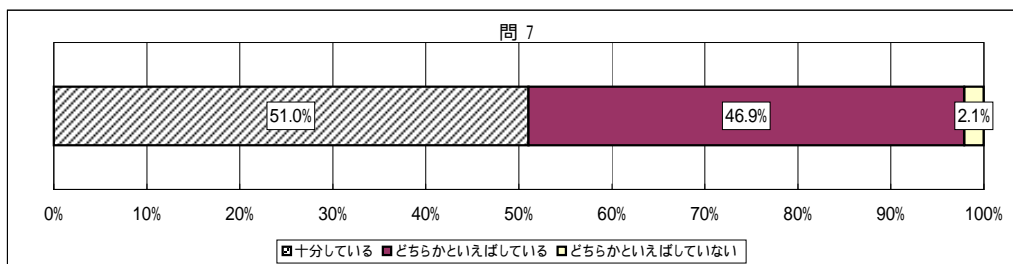
有効回答数  
143

問6 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、ていねいに対応をしていますか（2.6点）



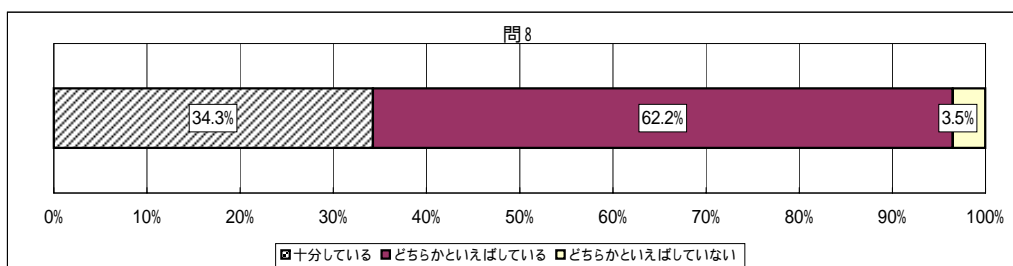
有効回答数  
143

問7 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか（2.5点）



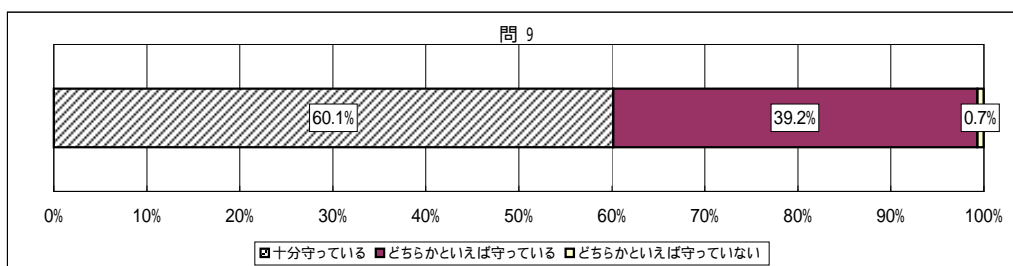
有効回答数  
143

問8 ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか（2.3点）



有効回答数  
143

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

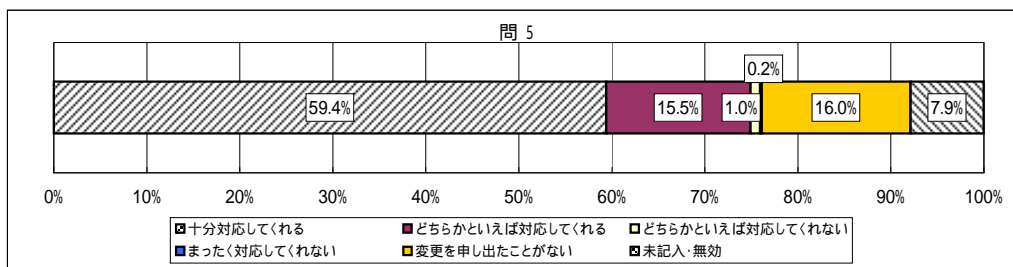


有効回答数  
143

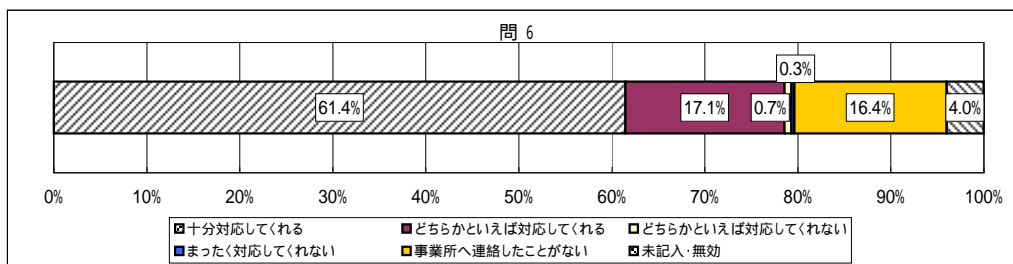
< 訪問介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

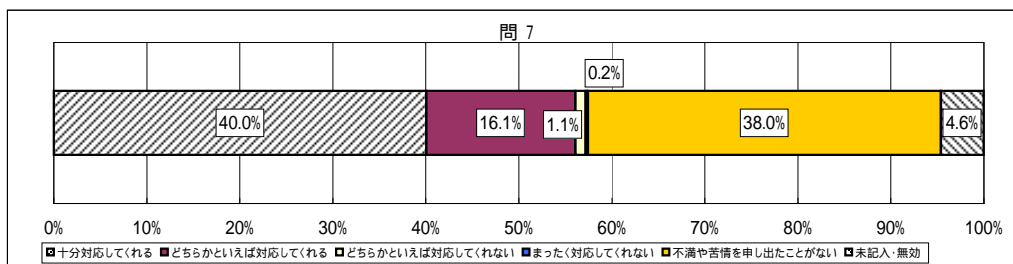
問5 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）



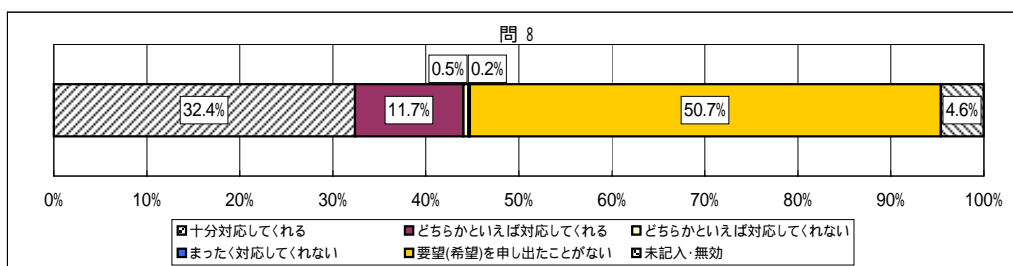
問6 急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）



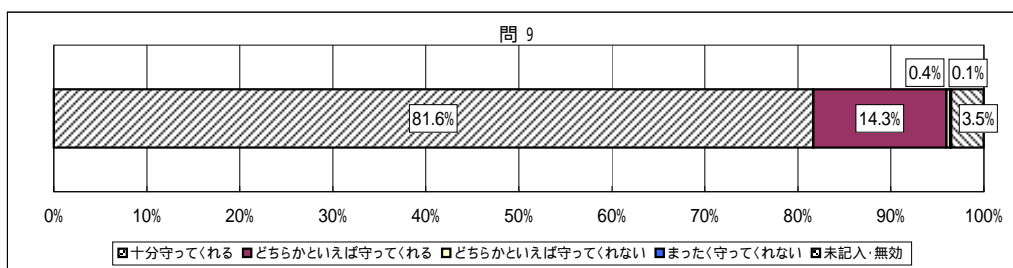
問7 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.7点）



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



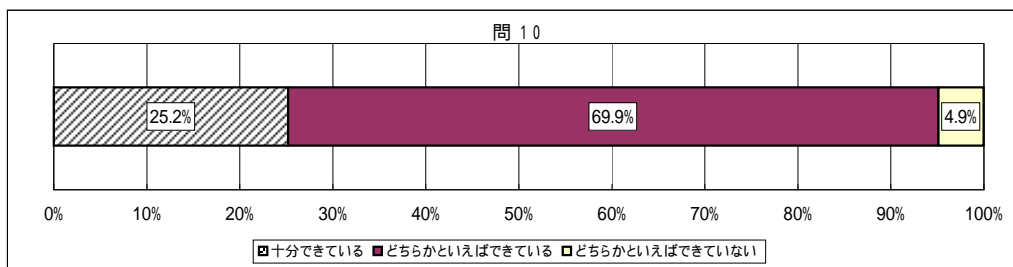
問9 ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか（2.8点）



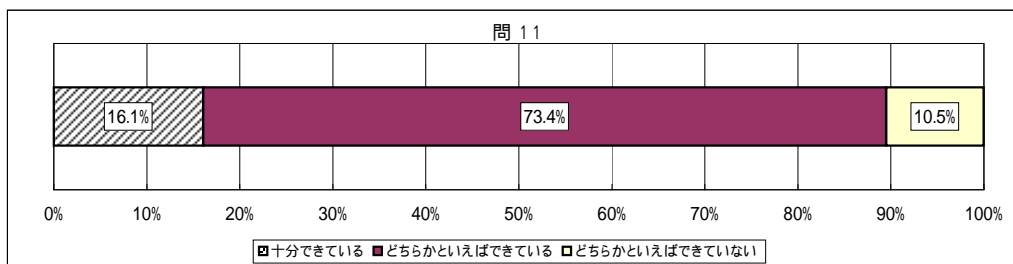
< 訪問介護 >

[事業者自己評価]

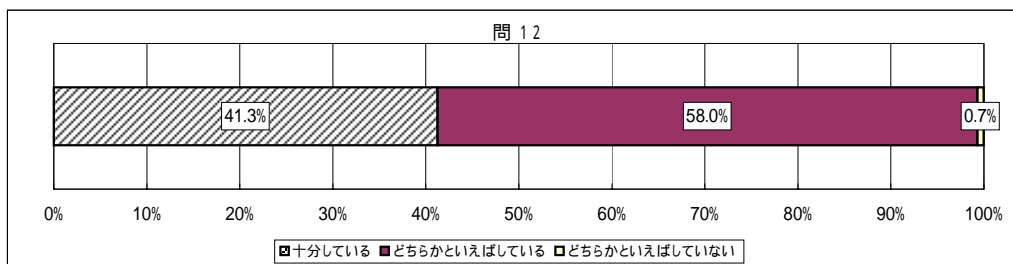
問10 言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか  
(2.2点)



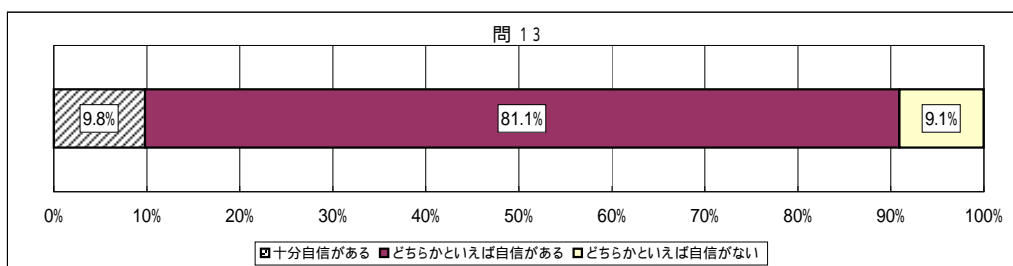
問11 介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか  
(2.1点)



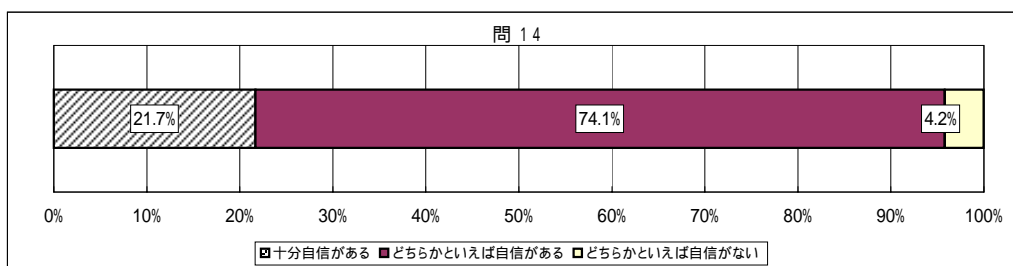
問12 ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握に必要な配慮をしていますか  
(2.4点)



問13 食事（内容や調理の味付けなど）について、利用者に満足していただいていますか  
(2.0点)



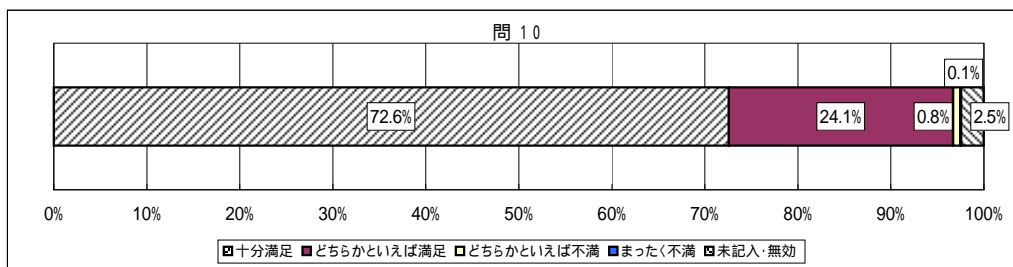
問14 掃除や洗濯について、利用者に満足していただいていますか  
(2.2点)



< 訪問介護 >

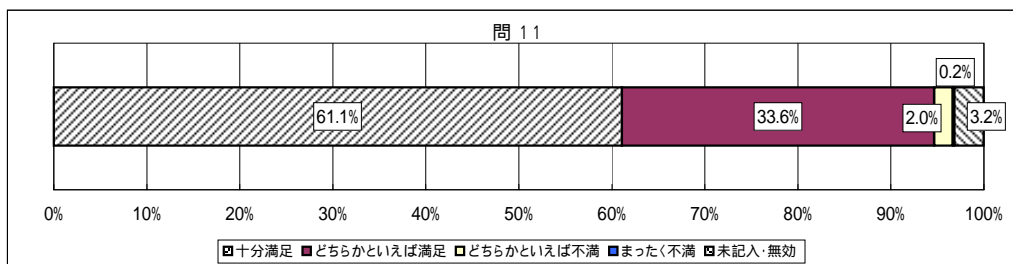
[ユーザー(利用者)評価]

問10 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか  
(2.7点)



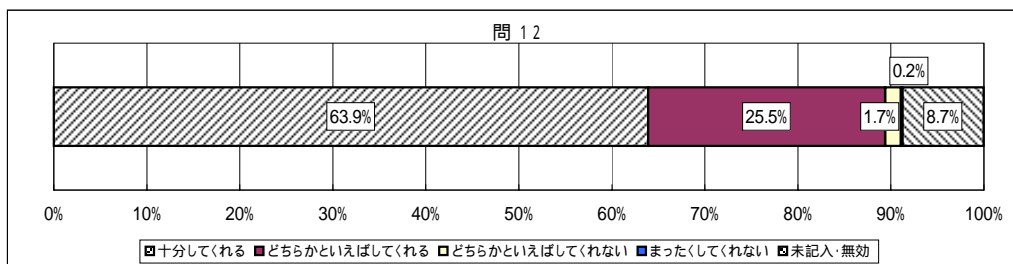
有効回答数  
3135

問11 ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか  
(2.6点)



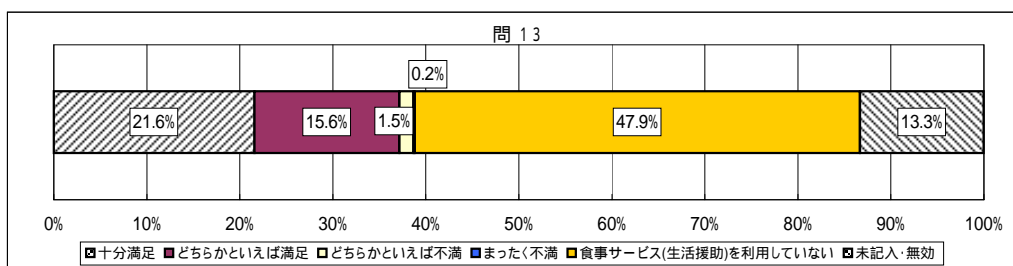
有効回答数  
3112

問12 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか  
(2.7点)



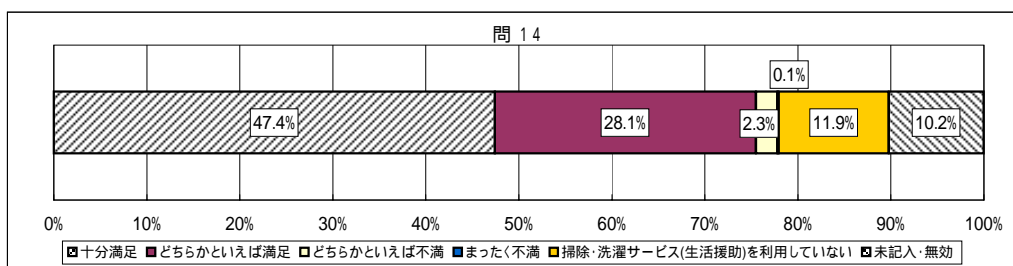
有効回答数  
2933

問13 ヘルパーの作る食事(内容や調理の味付けなど)には満足していますか  
(2.5点)



有効回答数  
2786

問14 ヘルパーの行う掃除や洗濯には満足していますか  
(2.6点)

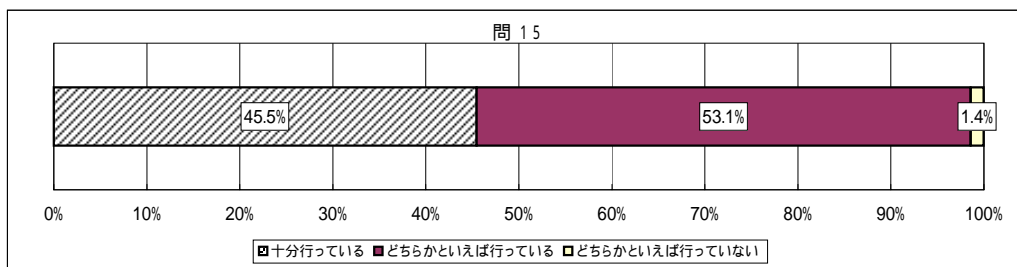


有効回答数  
2886

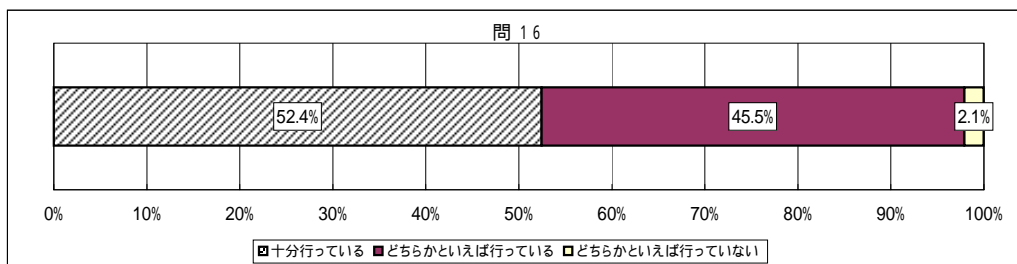
< 訪問介護 >

[事業者自己評価]

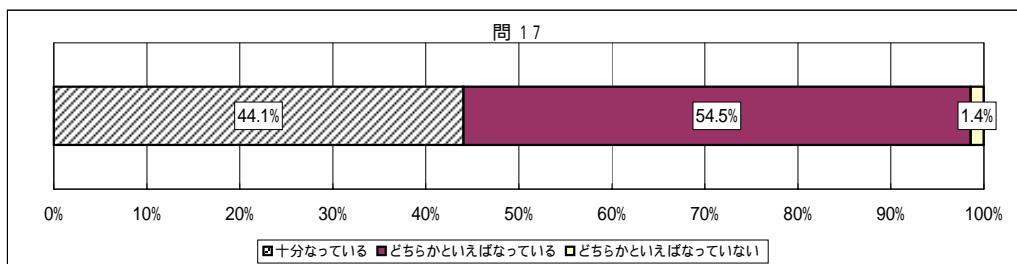
問15 訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか  
(2.4点)



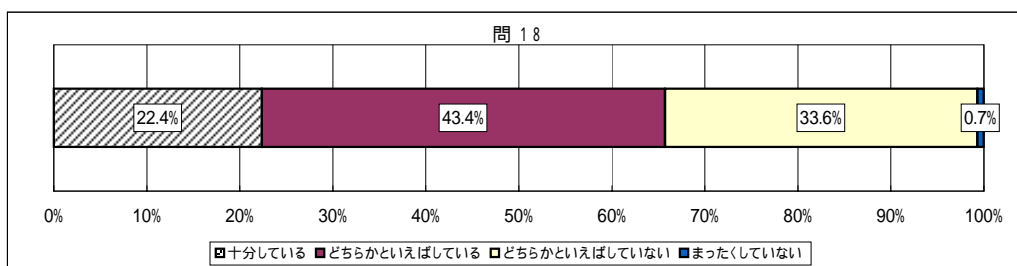
問16 訪問介護計画で決められた時間内に、依頼されたサービスを行っていますか  
(2.5点)



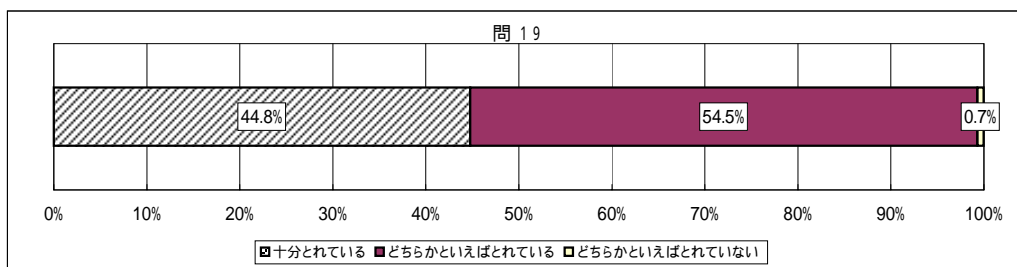
問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか  
(2.4点)



問18 サービス提供責任者は、月1回は利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか(1.9点)



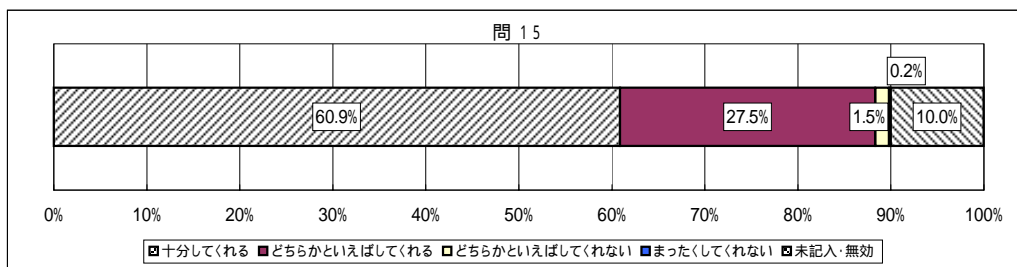
問19 ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか  
(2.4点)



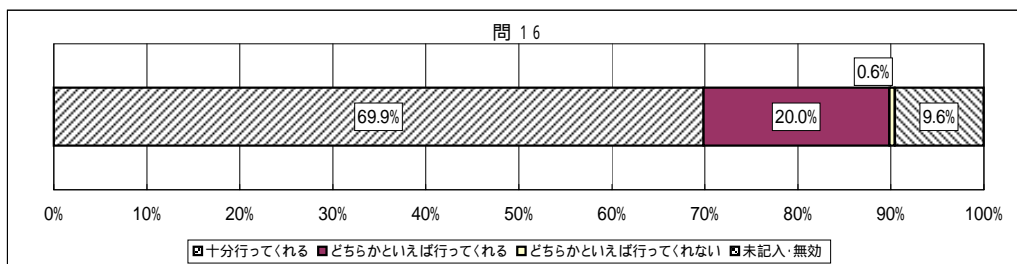
< 訪問介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

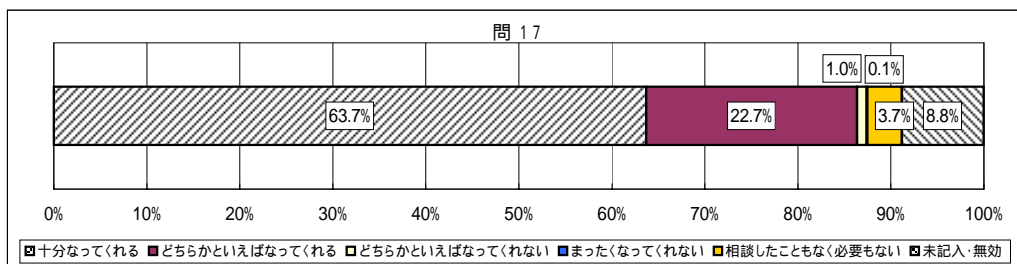
問15 ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか  
(2.7点)



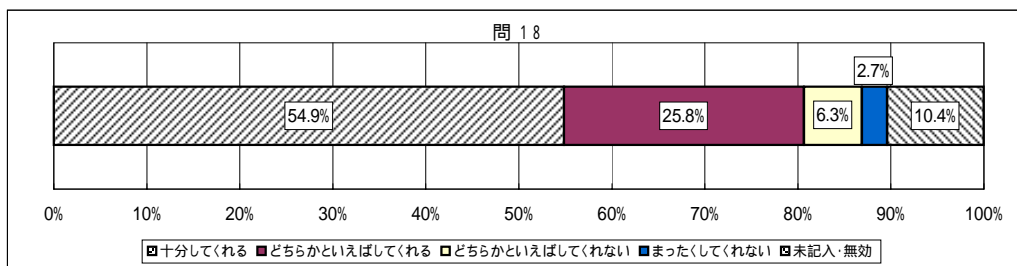
問16 ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか  
(2.8点)



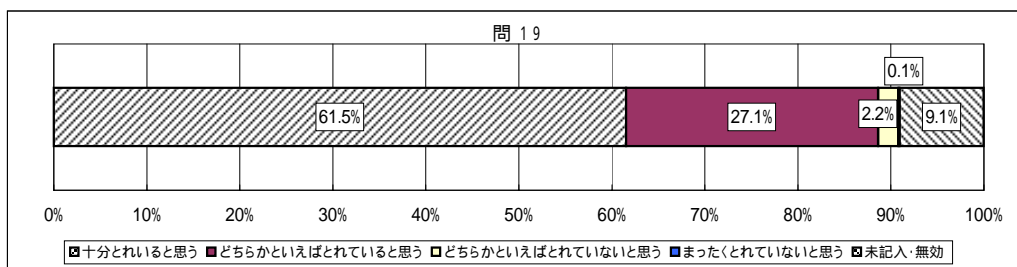
問17 ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか  
(2.7点)



問18 サービス提供責任者が月1回はお宅に来て、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(2.5点)



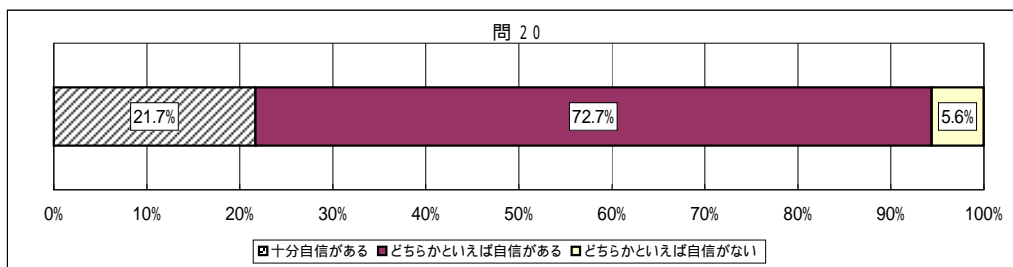
問19 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか(2.6点)



< 訪問介護 >

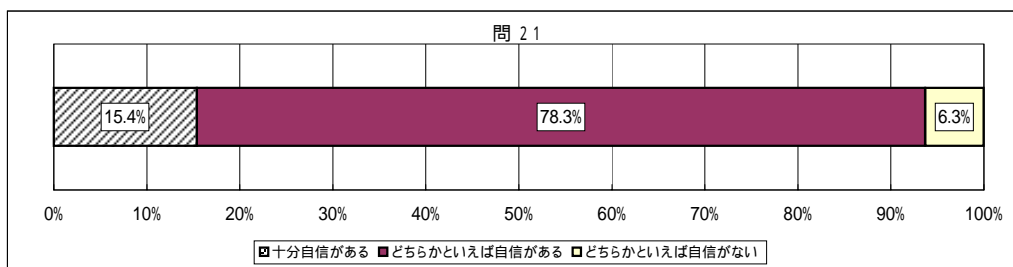
[事業者自己評価]

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  
143

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

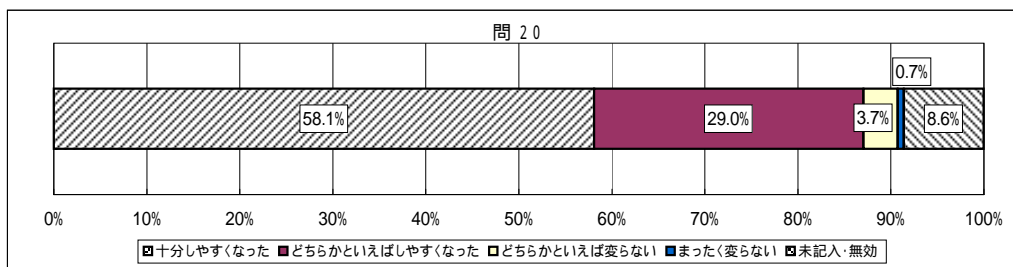


有効回答数  
143

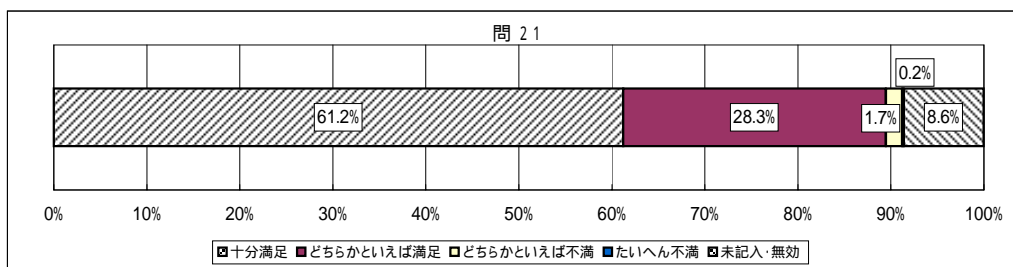
< 訪問介護 >

[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感じですか  
(2.6点)



問21 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般に満足していますか  
(2.6点)



< 訪問介護 >

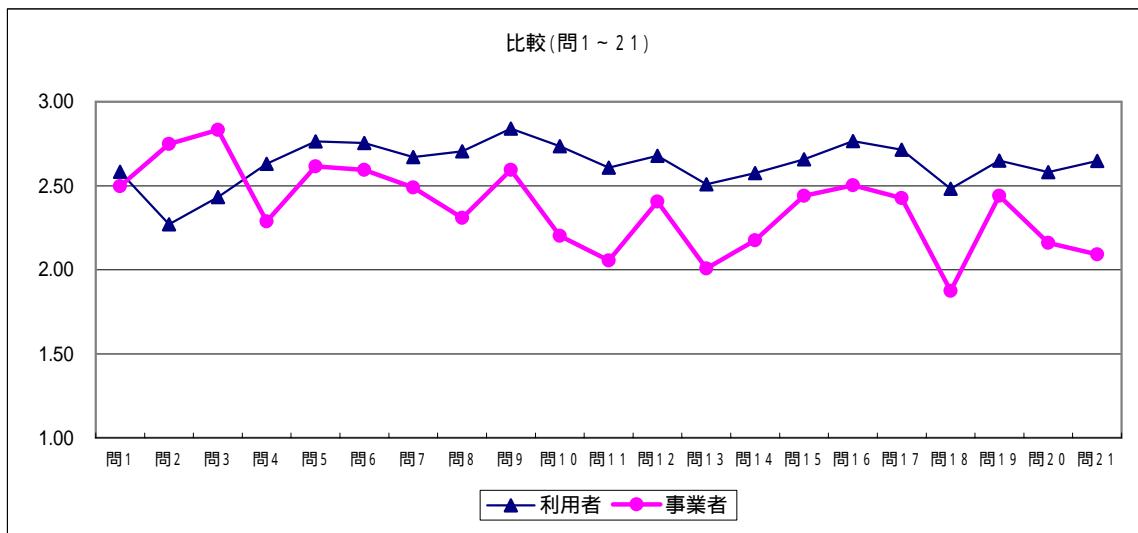
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

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

参加事業者全体平均合計点数:49.7点  
(1設問あたり平均点数:2.4点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )



点数が高い項目

- 【問 3】利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか(2.8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(2.7点)
- 【問 5】利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか(2.6点)

点数が低い項目

- 【問18】サービス提供責任者は、月1回は利用者宅を訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど状況の変化を把握していますか(1.9点)
- 【問13】食事(内容や調理の味付けなど)について、利用者に満足していただいていますか(2.0点)
- 【問11】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(2.1点)

< 訪問介護 >

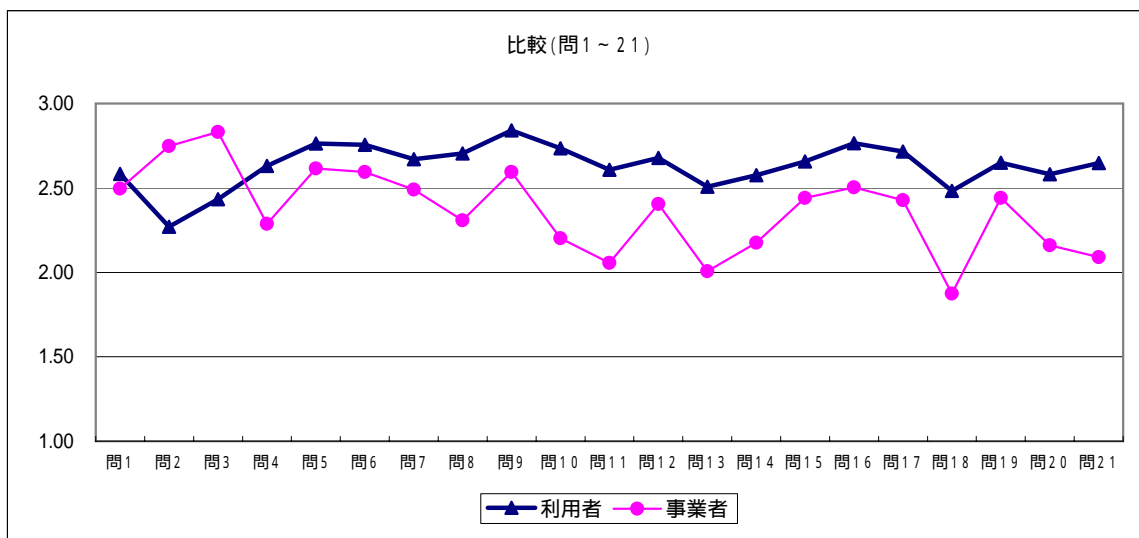
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

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

( \* 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:55.2点  
(1設問あたり平均点数:2.6点)



点数が高い項目

- 【問 9】ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか（2.8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 5】ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか（2.8点）

点数が低い項目

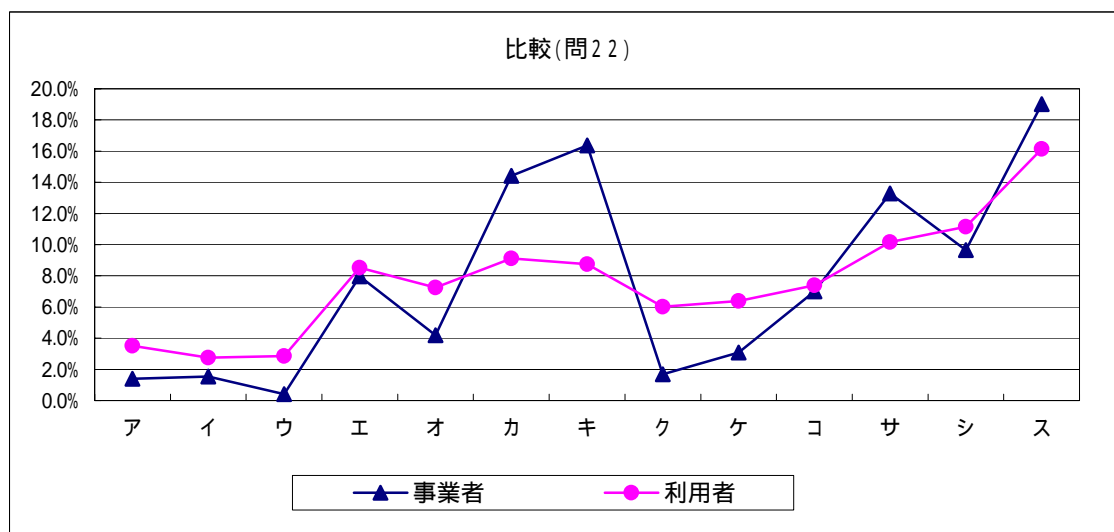
- 【問 2】苦情を受け付ける窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて説明がありますか（2.3点）
- 【問 3】ご本人やご家族のこと（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありますか（2.4点）
- 【問18】サービス提供責任者が月1回はお宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど状況の変化を気にかけてくれますか（2.5点）

# < 訪問介護 >

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

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(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		
12	10	1.4%	ア 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	475	3.5%	11
11	11	1.5%	イ 口こみで評判が良いといわれること	373	2.8%	13
13	3	0.4%	ウ 事業所の知名度が高いこと	386	2.9%	12
6	57	8.0%	エ 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	1,154	8.5%	6
8	30	4.2%	オ サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	981	7.3%	8
	103	14.4%	カ 個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	1,233	9.1%	
	117	16.4%	キ 不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	1,184	8.8%	
10	12	1.7%	ク 土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	814	6.0%	10
9	22	3.1%	ケ 利用料金が適正なこと	863	6.4%	9
7	50	7.0%	コ サービス内容が充実していること	999	7.4%	7
	95	13.3%	サ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	1,374	10.2%	
	69	9.7%	シ ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	1,509	11.2%	
	136	19.0%	ス ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	2,182	16.1%	
	715	100.0%	合 計	13,527	100.0%	



< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
1	愛・ホームヘルパーステーション	ユーザーが求めていることと、他社のユーザー評価よりポイントが低いところを、自社ヘルパーと共有し、ご本人に納得していただく説明と、満足されるサービス提供ができるように、ヘルパー全体のレベルアップを図るための学習会を開いて、だれでも同じサービス内容が提供できるようにしていきます。事業所に連絡が取れないことが一番の原因になっていると思うので、事務所に連絡が取れないことが一番の原因になっていると思うので事務所に必ず人がいるか、連絡が取れるような体制をとっていきます。
2	あい愛ライフあいち介護センター	今回の評価結果にて、契約書・重要事項の説明内容に、評価のパラつきがありました。現ご利用者様にも、再度説明を行い、ご理解いただけるよう取り組みます。又、勉強会を実施し、昨年同様、技術の向上と質の向上を目標に、よりよいサービスを提供できるよう努力いたします。
3	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス	ヘルパーさんからご利用者の身体や精神の状態の報告を受け、適切な介護ができているかを再度確認します。職員及びヘルパーさんに定期的に安全・衛生面の講習を施して、適切な介護を行うように再度徹底します。
4	あい愛ライフ清友訪問介護サービス	今回の評価で、契約時の説明内容が不十分であることがわかりました。今後は、契約の際、わかりやすく丁寧に説明をしていきたいと思っています。そして、定期的にサービス提供責任者が利用者様宅を訪問し、本人様の状態や意見を聞き、サービスの改善を図り、利用者様に満足して頂けるように努めます。また、ヘルパーの指導や研修に心掛け、より良い、サービスの質の向上を目指します。
5	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス	分析の結果を把握し、今後のサービスの向上に役立てていきたい。またヘルパーの資質を高め各機関との連携をはかっていきたい。月一回の事業所会議では、利用者のニーズに合ったサービスを提供する為の意見交換や勉強会を続けていきたい。
6	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス	事業者と利用者の意識の差(満足度)で自社の自己評価と自社のユーザー評価のグラフがの開きが少しあると思われるのでこの点を少しでも近づける様 努力することを自社社員及ヘルパーさんに浸透したいと思います。
7	アイウィッシュ指定訪問介護事業所	苦情受付窓口や個人情報の取り扱いの説明不足が、今だ改善されていない様なので、再度わかりやすくご理解頂けるように見直しを行きたいです。利用者様の不安を取り除き、安心かつ信頼して事業所を利用して頂けるよう努めます。今後もサービス全般に満足していただけるよう、ヘルパーの質の向上にも、より一層力を入れ 利用者様のニーズに合ったケアが提供出来る様に取り組んでいきたいと思っています。
8	相生山ケアセンター	契約の内容説明が本人様と御家族の理解度の差に反省し、利用者様、御家族様双方に、理解して頂ける様、解かりやすく説明を行ない、安心して利用して頂けるように改善します。利用者様宅、訪問モニタリングの徹底強化につとめていきます。
9	あい介護センター	今回のユーザー評価の結果、契約時の説明不足及び確認不足を感じました。この意見を踏まえ今後は、各項目毎に丁寧にわかりやすく説明をしご理解いただき、そして安心してサービスを受けていただけるよう努めます。又、訪問した際の小さな声も漏らすことなくニーズと受けとめ、各スタッフが同一の理解の中でご満足いただけるサービスの提供につなげたいと思います。
10	愛護ヘルパー事業所	初年度は、組織内の充実を最重要課題とし取り組んで来た。指定を受けて2年目少し視野を広めサービス内容等を更に充実させていく事が現在の課題である。具体的には、早朝・夜間サービス及び休祝日等に対応できるシステムに改善してゆく。又ヘルパーの増員、及びサービス技術の向上に努めてゆく。それ等を誠実に実施してゆくことが結果として、利用者の方々に「喜んで頂ける・感謝される」。そのような介護を胸に秘め黙々と実行してゆく。それがやがて利用者の自然増加に繋がり経営の安定化にも結びついていくと思う。
11	愛知さわやかケアセンター	契約書、重要事項説明書等の説明に、不十分な点がある事を反省し、御利用者様に 御理解頂ける様な説明を、心がけていきたいと思っています。ユーザー評価を受けとめ、御利用者様に満足をして頂ける様 ヘルパーの教育を行い、質の向上に努力していきたいと思っています。
12	愛北ケアステーション・中村	サービス向上に努め、利用者様に感謝・感激される程のサービスを目指して行きます。さらに向上するべく、利用者様を主体にしてサービスの改善を進めて参りたいと思います。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
13	愛ライフ訪問介護名古屋緑事業所	今回も全体的に利用者様に満足頂いていることが、わかり安心致しました。愛ライフには重度の利用者様もたくさんいらっしゃるの、今後も介護、看護、ケアマネージャーさんとの連携をより充実させて、重度の利用者様にも安心されて在宅生活を続けて頂ける環境作りに取り組んでいきたいと思ひます。利用者様により満足して頂けるように、スタッフの待遇に関する研修も充実させて、スキルアップに努めていきたいと思ひます。利用者様のお宅への訪問回数も時間の許す限り増やし状況の変化を気にかけていきたいと思ひます。
14	アサヒサンクリーン在宅介護センター浄心	評価の結果を受け、お客様の声を前向きに受け止めてこれからもサービスの向上を目指していきたいと思ひております。特に現場で直接サービスを提供するヘルパー教育については、技術はもちろんだが、待遇やマナーの指導も重要視していかなばと感じております。
15	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東	昨年は責任者の変更等、皆様に大変御迷惑をおかけする事となったことをこの場をかりておわび申し上げます。さて、今回の評価結果ですが、スタッフの待遇に関しての厳しい御意見が多かったことに大変反省しています。今一度、現場スタッフへの待遇に関し研究会開催し厳しく指導していきます。貴重な御意見を頂きましたこと、心より感謝しています。本当にありがとうございました。皆様の心の声として日々の業務に活かせるよう努力していきたいと思ひます。
16	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種	契約、重要事項の説明については、利用者様に理解し納得していただけるよう、初回時のみでなく、通常の訪問時にも説明を繰り返していきたいと思ひます。そして、利用者様、御家族とよい関係を保ち続けられるよう、状況を確認していくことも大切と考えます。ヘルパーの質を向上するために、研修などでレベルアップに努めます。
17	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋	今回のユーザー結果が、前年度までと利用者の意識が変わってきている事をあらわしていると感じました。ヘルパー個人の資質を重要との回答が少なくなり、事情所の体制に対して厳しい評価が多くなったと思われまひます。これらの結果をふまへ、もう一度基本に戻り具体的な方法をミーティング等で提案し実行する強い意思を持ち、「不満」の回答を撤回すべく全員で努力していきます。
18	アサヒサンクリーンホームヘルパー派遣センターフィールちとせ	今回の評価をふまへ、再度、重要事項説明書等を利用者様に理解して頂けるよう説明させて頂きまひます。今後、研修や個別指導を行いスキルアップしていくとともに、満足して頂けるサービスを提供できるように努めてまいります。
19	アサヒサンクリーンホームヘルパー派遣センター瑞穂	今回のユーザー評価では、問3の個人情報については平均点を大きく下回りました。前年度の反省を踏まへ、お客様にはご説明をさせて頂いたつもりでしたが、結果として出ている以上、今後はもっと分かりやすくお伝えできるように努力致します。お客様の声では大変ありがたいご指摘を頂きました。ヘルパーによって個人差が出ないように研修やミーティング等を増やしていき、技術・知識の向上に努めてまいります。また、お客様のニーズを把握し、安全で楽しく、信頼されるサービスを提供させて頂きたいと思ひます。
20	熱田区介護保険事業所	苦情を受け付ける窓口や個人情報の取り扱いについては、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、ヘルパーの作る食事の内容や、ヘルパーの行う掃除や洗濯についての満足度が高くないことについては真摯に受けとめ、研修等により介護技術の向上に努めます。お客様が快適で充実した在宅生活を送ることができるようなサービスの提供を心がけていきます。
21	アミカごきそ介護センター	今回のユーザー評価をふまへ、サービス改善できるよう再度事業所内の会議、勉強会を行う。またご利用者様宅へ訪問し、再度内容等確認しサービスの質の向上に努めていきたいと思ひます。
22	アミカ名古屋南介護センター	サービス提供責任者の月1回の訪問が出来ていないお客様がおられる為、再度お客様のモニタリング予定を立てて、月1回訪問し状況の変化などを気にかけて行きたいと考えています。その結果をケアマネージャーへ報告し情報の共有化に努めていきます。ヘルパーのサービスについては、現在月2回勉強会を行っておりその時の課題として(掃除、調理)といった基本的なことからやっていきます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
23	アミカ瑞穂介護センター	ヘルパーの対応については良い評価を頂きうれしく思いました。今後もこれに甘んじる事なくより一層満足して頂けるよう努力して参ります。 苦情相談窓口や個人情報に関しては契約時に説明しているのですが今ひとつきちんと伝わって無かったようです。今後普段からヘルパーやサ責を通して何度も伝えていくように致します。
24	アミカみどり介護センター	契約書をはじめとする契約時での説明事項について、より一層わかりやすい説明になるよう努めます。重要事項説明書に記載している苦情申し立て窓口名称・連絡先を全て口頭でお知らせし、個人情報を使用する目的及び外部への漏洩防止の対策を説明文書に基づいてお伝えします。そして不明点の有無確認を再徹底しご理解が深まるよう説明の向上に努めます。またサービス提供においても必要とされるご要望を細かく伺い十分な確認を取り、懇切丁寧、且つ迅速にお応えすべく連絡・報告を密に行うよう取り組んで参ります。
25	あんしんネットワーク	今回のユーザー評価の率直な意見をお聞きし、私どもスタッフ一同は、ご利用者様の希望にお答えできるように努力すると共にケアドライバーの知識と技術(質)を高める為、ご利用者様にモニター調査を行い、現任研修に繁栄できるようさせていただきます。
26	いのこし在宅介護センター	訪問介護サービスにおきまして利用者様・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す。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の色を出していくことを心掛け知名度を上げていくように努めてまいります。可能な限り利用者様・家族様の意見要望をとり入れサービス向上に努力します。
27	医療法人開生会ヘルパーステーション月島	利用者様の評価を受け止め、サービス内容に満足していただけるよう業務の見直しをします。ヘルパーの個別指導や研修を行ない、目標に向けて援助ができるよう 質の向上に努めたいと思います。
28	エヌ・エス北訪問介護事業所	今回のユーザー評価結果から、利用者様とのコミュニケーションをしっかりとって、調理等の味付けやメニュー等を増やし、美味しく食事を摂っていただく様こころがけていきたいと思えます。その為にも、提供責任者の月一回の利用者宅訪問を徹底し、家族の意見や状況の変化を早めにキャッチし担当ヘルパーに伝えて、改善するべき点は早急に対処する様指示して、苦情や不満をできる限り減らしていきたいと思っています。
29	エム・ケア介護センター	当社の訪問介護サービスを利用して、「普段の生活がしやすくなった」と感じてみえない評価が15%程あった。お客様が必要としているサービスが満足度の高いものになるように、お客様・ご家族様から直接、ご意見を伺い、フィードバックできる体制(定期訪問・お客様アンケートの実施・業務改善会議の実施・訪問介護員との情報共有など)を構築し、実行していく。
30	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、職員研修を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。
31	オオツカ介護サービス	苦情の受けつける窓口の説明が不足している事。利用者、介護者が個人情報について気にかけてる点がユーザー評価でよくわかりました。今後評価を参考にして苦情窓口の案内をする事。個人情報を外部に出さないことを理解していただける様対処していく。
32	オーネストヘルパーステーション	ヘルパーさんが訪問してくれるようになって、楽しくはりのある生活が送れる様になりました。と先日利用者の方がお話し下さいました。常に話に耳を傾け、利用者の方のできる事は声をかけながら一緒に行っていくヘルパーの姿がそこにありました。利用者の方の自立する力を延ばしていけるヘルパーが増やしていけるように、ミーティングや研修に参加する機会をもうけて知識、技術の向上をしていけるヘルパーステーションを目指していきたいと思えます。
33	おたすけ家族	訪問介護のユーザーさんからの評価が良好でうれしく感じ入りました。今後はその声がいちだんと大きくなるよう 気持ちを締め自身と誇りを持ち努力していきます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
34	介護サービス「緻」こまやか名東	今回の評価について、ヘルパーの介護知識、技術向上の為、研修内容を見直し、満足していただけるように努めて参ります。サービス提供責任者の定期訪問も継続し、担当するヘルパーが同じサービスを提供できるように努めて参ります。今後ともよろしく願い申し上げます。
35	介護サービスてんとうむし	今回の結果をもとに、再度事業所の体制等について話し合いをし見直すべき所は見直し、改善に努めたいと思います。毎月一度はモニタリングを実施する為訪問しているが、単なるモニタリングでは無く情報、ニーズに関しても一歩ふみ込んで利用者様一人一人の心の声に耳を傾けようと強く感じています。苦情受付窓口等の説明については、利用者様が納得されるまで1つつづつ解り易く説明して行きます。今後も御利用者様に喜んで頂けるよう細やかなサービス提供を心がけて参ります。
36	介護ステーションひまわり	苦情相談窓口について、利用者様との間に意識の差がおおきかった。他の項目もそうであるが、意識の差が縮まる様、気負わず、過信せず、日々の業務に臨みたい。
37	介護ステーション・ベル	今回のユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、今後のよりよいケアを行うようスタッフ一同心がけます。今回の評価において、苦情窓口についての説明不足や個人情報について、再度ご利用者様に理解していただけるよう努めます。またサービス提供責任者のご利用者様宅への訪問についても定期的に行うよう徹底し、ご利用者様にサービス内容を理解していただけるよう努めます。
38	介護センターインコム	契約時には、苦情・相談窓口について、更に具体的に説明するよう心掛けます。又、食事作りやふだんの生活にもっと満足して頂けるよう、原点に戻り社内外の研修会等を利用した、ヘルパーのスキルアップに努めたいと思います。
39	介護センターロングライフ	ユーザー様が求められている事柄と、自己評価の差があり、説明不足や技術が不十分であることが判りました。ユーザー様との差を改善しつつ、知識、技術、そして質の向上に努力し、日々のケアを誠実に努めて行きたいと思います。
40	快適ライフセンター	今回は数名の方から個別の意見をいただき、うれしく思います。ヘルパーの行うサービスや事業所に関心があつたことと真摯に受け止め、これからのサービス向上に努めます。ご意見は微妙なこころの感じ方でしたが、気配り心配りが基本と改めて考えさせられました。又契約時の説明については詳しくお話しをしたつもりでしたが、一度だけの説明では理解されていないこともあり、訪問の中で繰り返してお伝えすることが必要と感じました
41	かがやき	ユーザの方よりご意見頂いた事について、今後現場へ申し伝え質の向上に努めて行きたいと存じます。祝日、日曜日の対応については、現在も求人等の手立てを行っています。皆様のご要望にお応えできるようにしたいと考えております。
42	株式会社ケアメイトサービス	最近のご利用者もヘルパーも介護保険の理解が深まったのか評価の開きが無くなって来たその中でも契約書の説明は介護を始める前にきちんと説明をしているのですが時間が経つと忘れてしまう方が多いようです。また、ヘルパーが良く変るといふご意見もありましたが訪問介護の場合、ご利用者との関係がうまく行かなかったりヘルパーの入れ変りが良くあったりする為にむづかしい問題です。特に介護予防が出来てからというもののご利用者からも国に対して苦情が多いヘルパーも儲からないので行きたがらないので困っている
43	株式会社ナカ指定訪問介護事業所	まだまだサービス提供責任者の訪問等が十分に出来ず、御迷惑をかけていると思います。利用者様の声を聞き、より良いサービスに努めてまいりたいと思います。
44	株式会社福祉の里名古屋中営業所	今回の調理の評価が低かった事を真摯に受けとめます。食事の内容、味付けに対しお客様の好みに少しでも近づけるよう皆で話し合うと共に定期的に研修を重ねて参ります。
45	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所	今回の評価において、ヘルパーの介護の知識や技術が利用者様に満足頂けなかった様で、今後はヘルパー全体のレベルアップを計り、研修もしていきたいと思っています。またヘルパーの作る食事に関しても満足頂けず、各利用者様の好みの味に近づける様に努力していきたいと思っています。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
46	株式会社名東介護センター	利用者の評価で「サービス提供責任者」が訪問し、計画や内容の説明をしたり、定期的に訪問しているか、という項目の評価がよくなかった。この点においては、自社評価でも利用に満足してもらえていないと理解しているが、今後はやはり、利用者にとって重要なことだということを再認識し、今後、改善できるよう努力していきたい。また、利用者本人の評価は高く頂いているものでも、同居の家族の方にはご不満に思われている点が多いこともわかったので、同居の家族に対してもしっかり対応をしていきたいと思う。
47	株式会社ライフサービスヘルパーステーションまごのて	とても良い評価をいただきうれしく思っております。ただ、契約時より年数が経つと契約書や重要事項の説明内容がうすれていくと感じました。次年度の取り組みとして、利用者様に再度契約書や重要事項説明書の内容を把握していただけるように検討します。まずは毎月利用者様向けに発行しております「ライフ倶楽部」にて重要事項を少しずつ掲載し読んでいただく事から始めます。
48	北医療生協ヘルパーステーション	契約時の説明などは前回よりわかりやすいと評価頂きました。昨年からモニタリングでサービス提供責任者が訪問させて頂く回数を増やしており、利用者様の御意見を聞く機会を昨年以上に増やしてきました。引き続き、モニタリングの中でも説明をさせて頂くようにするとともに、利用者様の御意見を反映できるように努力していきます。
49	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おいて、身だしなみ、言葉使いは勿論ですが個人情報の保護を始めとした倫理観、モラルについても職員、スタッフ全員にミーティング、研修会、通信を通して本調査の結果を周知するとともに、再度徹底してまいります。また、苦情を受け付ける相談窓口についても、新規のお客様には案内を徹底いたしますとともに、現在のお客様にも機会を捕らえ周知してまいります。職員・スタッフの質の向上を図り、お客様に信用され安心して頂ける事業所を目指してまいります。
50	きらめいと中村公園	昨年度の評価では、契約時の説明が分かりづらかったようですが、本年度の評価では改善が見られた為、これが継続できるように努めたいと思います。 自由記載欄では、お客様から頂いた貴重な御意見を大切にしたいと思いますので、お客様の話に耳を傾けると共に法令遵守を大切に、よりよい事業所となるよう、また安心感と信頼感をもてる事業所となるよう努めて行きたいと思います。アンケートへのご協力、有り難うございました。
51	きららファミリーサポートサービス	利用者様の暖かい評価を頂き感謝しています。挨拶や気使った言葉使い、好感もてる身だしなみ等の接遇マナーにつきましては、まだ評価が低く浸透していない様で、毎月のヘルパー研修内容に頻繁に取り入れて行きます。また、契約時の説明をもっと時間をとって丁寧にわかりやすくする事に注意し、日頃からの会話の中で不満や苦情はないでしょうかと質問したりして、傾聴を心がけてまいります。
52	ケアセンターとみた	利用者様に信頼していただける様に、評価内容を謙虚に受けとめ、サービスにつとめていきます。
53	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、特に苦情相談窓口、個人情報の扱い等を解りやすく、適切な説明を行ない、今後も利用者に安心・信頼される介護サービスの提供に努めることとします。
54	合資会社フォレストケアサービス	ご利用者の生活環境をふまえた中で、ご要望やご意見などを積極的に取り入れ、サービスに生かしていくようにします。また、サービス内容や計画をご理解していただき、よろこんでいただけるようなサービスをしていきます。 サービス提供責任者がご利用者宅に訪問して、ご意見をいただき、サービスを向上できるようなシステム作りも進めていきたいと思ひます。
55	極楽苑訪問介護事業所	皆様の要望や苦情が十分に汲み取れなかったと反省し、サービス提供責任者の訪問によるサービス内容のご説明や日々の細かい調整などを今まで以上に行なっております。また、その内容を事業所内でのミーティングを通じてヘルパー達に伝え、的確にサービスに反映してまいります。訪問介護事業所内での研修や会議では、介護技術の向上だけでなく、サービス内容の確認も行い、皆様のご自宅での生活をサポートするように心がけてまいります。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
56	在宅看護センター愛 介護サービス「緻」こ まやか千種	慢性的なヘルパー不足が続いています。全員がフル回転して訪問しているのが現状です。利用者様に月1回の定期訪問が出来ていないのが現実です。人手不足を理由とせず改革・改善して一人でも多くの利用者様の声を聞く様に訪問できる様努力致します。今回もサービス・ヘルパーに対して高い評価をして頂きありがとうございました。励みにして御家族の方にも安心して頂ける様精進します。安心・安全・安楽を心がけます。今後共宜しお願い致します。
57	サラダ介護	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、モニタリングを通じて利用者様の生活状況を把握しつつ必要に応じたサービスの提供ができるよう改善していきたいと思ひます。と同時に利用者様からのご不満や苦情がでないよう職員とヘルパーの連絡事項をしっかりと利用者様の情報を共有できるように努めたいと思ひます。
58	サラダ・ケア	前回改善項目でサービス提供責任者の訪問については、今回改善が見られており今後もいっそう努力をして行きたい。その中で利用者の要望や思いを聞きそれを職員で相し合い検討しよりよいケアサービスが出来る様に改善して行きたい。契約書や重要事項説明書、個人情報保護については、契約時の説明を利用者様にわかりやすい説明に心がけて、納得してもらえ様にしていきたい。
59	さわやからいふ指定 訪問介護事業所	ユーザー評価の結果を真摯に受けとめさせて頂き、ご利用者様の声により一層耳を傾けさせて頂き、ご利用者様一人々のニーズに合う、きめ細かなサービスを提供できる様、努めてまいりたいと思ひます。
60	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、訪問を行い、満足して頂けるケアを提供していくよう努めていきたいと思っております。
61	指定訪問介護ゆうら ぎの森緑事業所	全体的にはまずまずの評価をいただいたと思っております。評価項目において事業者とご利用者様との差が大きい部分につきましては、今後ご利用者様に満足されるよう、改善すべき事は改善させて頂きます。次回の調査で、満足度が上がるように努めていく所存です。
62	社会福祉法人AJU自 立の家ほかつと軒ヘル パーステーション	今回の評価において調理や掃除などのサービスについて利用者様からの評価が低いものとなっている。利用者様に御満足いただけるサービス内容に近づけることができるよう事業所内での研修などに取り組んでいきたいと思ひます。また事業所で大切にしている利用者様の話しを傾聴するという点において、評価項目問17問18で平均以上の点数となっており、今後も利用者様のお気持ちを十分に聴くことができる事業所となれるよう努めてまいります。
63	ジョインライフそよ風 介護サービス金山	利用者様 ご家族様の要望に、できる限りこたえていきたいと思っておりますが、人材不足により追加をおことわりしている現状から一日もはやく回避し、今私共でできる、最善の努力をしてまいります。
64	ジョインライフそよ風 介護サービス中村	定期的に訪問し状況の変化、サービスに関する意向を把握しモニタリングの実施。事業所内の勉強会の機会を増やしていき、質の高いサービス提供の実施。
65	庄内緑地ケアセンター	技術、知識、待遇等、ヘルパーのプロ意識の向上を目指し、今まで以上の内容の充実したヘルパー研修を行い、ご利用者様、ご家族様が安心して介護サービスを、ご利用して頂けるように努めていきたいと思ひます。又、サービス提供責任者は定期的に利用者宅を訪問し状況変化の把握に努め、お客様の要望に添えるように努力していきたいと思ひます。
66	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、「苦情相談窓口」や「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、定期的にヘルパー研修を実施し、介護知識・技術の向上に努め、皆さまの「あなたらしさを応援」するサービスの提供に努めてまいります。
67	チェリッシュケアセン ター	御利用者が重要と思ひている事項と、事業所が重要と考えている事項に、少し乖離が見られました。利用者が求めている事を良く理解し、職員に周知徹底していきたいと思ひます。又、サービス提供責任者が、もっと頻回に利用者宅を訪問し、御要望や問題点を、お聞きしていく様、努力したいと思ひます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
68	千種区介護保険事業所	苦情相談窓口や個人情報の使用については、契約書・重要事項説明書をよりわかりやすく説明するよう努めます。また、お客様からサービス内容のご希望を十分承り、時間内のお客様にご満足いただけるよう努めるとともに、日頃からお客様の声に耳を傾け、ご不満やご不安についてもより迅速に対応するよう心がけます。今後ともお客様に安心して訪問介護サービスをご利用いただくために、事業所としてヘルパーの意識・意欲・資質の向上に取り組めます。
69	中部介護サービス	ユーザー評価の各ポイントについては、厳し目にとらえ、実際よりも低い評価であると認識して改善するつもりです。平均を下回る項目を重点的に改善すると共に、良い評価をいただいた項目のレベルを維持できる様努力していきたいと思ひます。
70	天白区介護保険事業所	ヘルパーのサービスや対応に高い評価、ご意見いただき誠にありがとうございます。今後も、より一層ヘルパーに安心感、信頼感をもっていただけるよう、研修などを通して資質向上に努めてまいります。また、契約書の内容や守秘義務などの説明につきましては、ご利用者様が不安を抱えられないよう、丁寧でわかりやすい説明を心がけていきます。皆様から気軽にご相談いただけるような事業所を目指してまいります。
71	特定非営利活動法人すけっとファミリー	利用者の皆様が安心してヘルパーを受け入れて下さり、自立の手助けとなる様、今後もきめ細やかなサービスが出来るように頑張ります。ヘルパーの稼働状況が厳しい中、曜日や時間等のご希望をスムーズにお受け出来ないこともありますが、日々調整に努力して参ります。
72	中川区介護保険事業所	お客様の不安や心配を少なくするために、苦情相談窓口のご案内や個人情報の取扱いに配慮してまいります。お客様が抱える悩みや疑問を気軽に相談いただけるよう、定期的にサービス提供責任者が伺ひいたします。
73	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。また、感染症への対策等衛生面での配慮やケアマネジャーとの連携を深めて、安心してご利用いただけるサービスを目指します。
74	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。 今回はおおむね当事業所の自己評価に比べ、お客様の評価が高かったのも、たいへんありがたく感じております。 今後ともお客様の自立を支援させていただき、身近で頼りになるヘルパーによるサービス提供に努めてまいります。
75	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所	・サービス提供責任者が定期的に訪問してご利用者ご家族の意見を伺い、ケアマネジャーとの連絡調整のうへ、ご要望に基づいた適切なサービスを実施いたします。 ・ご利用者様に気持ちよくご利用いただけるよう、ヘルパーの教育を徹底し、より一層のマナー向上とサービスの質の向上に努めます。
76	菜の花指定訪問介護事業所	限られた時間内に、より満足していただけるサービス提供ができるよう、ヘルパーのスキルアップに努めます。特に食事の内容やその味付けに関しては、利用者様の好みをよく反映させる事ができるよう、事前の打ち合わせ等を充分に実施します。
77	西区介護保険事業所	個人情報保護、苦情相談窓口の説明等について、不十分であるという結果を受け、お客様に対してより安心してサービスを提供できるよう、制度やサービスを利用するうえでの注意事項等わかりやすく丁寧に説明できるよう改善に努めます。また、ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてることや、ヘルパーの言葉づかい、身だしなみ等気持ちよいことが重要だと感じられていることから、日頃お客様が一番身近な存在であるヘルパーに対してお客様に喜ばれるようなサービス提供ができるよう、事業所共々勉強していきます。
78	ニチイケアセンターくさなぎ	今回の評価、意見、感想を真に受け止め改善すべき点を早急に改善させていただきます。今後もご利用者様のニーズに答えていけるよう サービス提供責任者及びヘルパーのスキルアップ研修を進め、事業所内のミーティングや教育を充実させ、サービスの質を高め御利用者様により満足していただけるよう努力していきたいと思ひます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
79	ニチイケアセンター黒川	ユーザー評価を参考にして、更に改善すべき点を見出し、ヘルパーの質、技術の向上のため、研修や指導を行っていきます。ご利用者様に満足していただけるサービスが実施できるように努力していきます。
80	ニチイケアセンター高畑	今回のユーザー評価を受けて、平均的な評価を頂いておりますが、今後も安心してサービスを受けて頂ける様、ヘルパー研修・ミーティングに力を入れていきたいと思っております。また、担当責任者がご利用者様宅へ足を運び、ニーズや状況の把握を今以上に行い、在宅生活の充実へつなげていきたいと思っております。
81	ニチイケアセンター千種	今回の結果の中で、未記入1又は2名の欄がありました。この方達にも満足して頂ける様、定期訪問の機会を増し、ご利用者様の状況、要望、サービス内容の見直しなど状況の変化にしっかり対応させて頂きます。また、更にヘルパーの質の向上のために研修や会議の内容を見直し、充実したサービスの提供を心掛けたいと思っております。
82	ニチイケアセンターなかむら	契約時、ご本人様・ご家族様に説明しながら進めていますが、理解されていない部分があり契約時間を今より長く取り理解されているか確認しながら進めて行きます。調理の味付け改善対策は、月に一回行うミーティング等などで、話し合い・実際に作り技術を高めていきます。作る際には利用者様に味見をして頂くよう努めていきます。
83	ニチイケアセンター名古屋東	ご利用者様のニーズに対応できるように、ケア内容を把握して適切なサービスが提供できるように再度確認していきます。また、ご利用者様宅の訪問もできる限り行っていき、計画やサービス内容について不安がないように対応していきたいと思っております。
84	ニチイケアセンター野並	今回の評価結果を踏まえ、日々訪問させていただく中で、これからも利用者様との信頼関係を築きつつ、満足していただけるサービスを提供できる様、努力していきたいと思っております。ヘルパー個々の質、技術の向上は勿論の事、ご利用者様宅にお伺いすることでのいろいろなご意見、要望をお聞きして今後のサービスに生かされる様に、努力していきたいと思っております。
85	ニチイケアセンターひびの	当事業所がサービスを提供する上で重要とする項目も、ユーザー様とほぼ一致しており、その点において評価して頂いている事に感謝致します。ユーザー様とヘルパーやサービス提供責任者との信頼関係はユーザー様評価からはほぼ築けているかと思われます。今後は当事業所で今まで実施の困難であったサービス提供責任者の定期訪問を実施する事によりさらなるユーザー様の御要望を伺いケアマネージャー様との連携をさらに強め、質の高いサービス実施に努めて参りたいと思っております。
86	ニチイケアセンター瑞穂	全体として自己評価よりユーザー評価の方が高い結果をいただきうれしく思っています。時間的にサービス提供責任者が月に1度全員の家を訪問することはなかなかむずかしい所ですが、S責ごとに担当分担し毎月ご本人やご家族のお顔を見てお話が出来る様努めてまいります。又日によってヘルパーの交代がある時は、必ず事前にご利用者様に連絡し了解を得て訪問することで不安不信感のない安心したサービスを提供します。
87	ニチイケアセンター元八事	利用者様御本人には、良い評価をいただき大変ありがたく思います。御家族特に同居の御家族の評価が低い項目が目立つため、御本人だけでなく御家族にも情報提供、現状報告、状況に応じたサービス内容の見直しなど、連絡を密にとっていききたいと思っております。利用者様、御家族様に信頼していただけるサービスを提供できるよう心がけたいと思っております。
88	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努めてまいります。
89	ハートサービス近藤	この度は当社を評価頂きありがとうございました。問2「苦情の申し立て窓口…」は、2006年に重要事項説明書を改善し、契約時に口頭でも必ずご説明させて頂いておりますが、より丁寧にご説明させて頂きまよう一層の努力をいたします。問10・20につきましては研修会のテーマに取り上げヘルパー教育の徹底を図って参りたいと存じます。今回賜りました貴重な情報を真摯に受け取め、日々改善して参ります。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
90	東区介護保険事業所	本事業所は、お客様が住みなれたまちで暮らせるように、安心でき、信頼されるサービス提供を行います。具体的にはお客様、ご家族の方の視点に立ったサービス提供をして参ります。特に、契約やサービス内容に関することはいつでもわかりやすく説明させていただき、ご要望には迅速かつ正確に対応していきます。また、ご家族、ケアマネジャー、現場のスタッフとの連携を密にし、ニーズにあったサービス提供をしていきます。さらに、現場のスタッフに対する研修も充実させ、お客様の満足度の向上に努めていきます。
91	陽だまりの家訪問介護事業所	利用者様からのご意見・評価等、情報を得る事が出来非常に参考になります。今回、訪問介護・ヘルパーにおいて良い評価をいただき大変ありがたく思っております。ヘルパー研修時にもこの評価を活用し技術向上に向けて指導し、又今後ともご利用者様ご家族様に安心してサービスご利用していただけるようスタッフ一同努力してまいりたいと思います。
92	ビックママ訪問介護サービス大秋	契約時の説明が不十分である事に対する御不満を利用者様より頂き深く反省改しております。気心の知れない状態で御契約を頂きますので諸々の不安を持たれていると思います。今後は日々の訪問時にも契約についての不信な点を確認し契約更新時には再読、再説明をし御利用者様に御理解を頂くよう努力致します。今後より一層ヘルパー教育に力を入れサービスの質の向上に努めていきたいと思ひます。
93	ベネッセ介護センター名古屋	評価項目全般に対して、おおよそ満足頂いているとの結果を受けて、大変有難く感じます。サービス提供責任者として、こまめにご要望などを伺いに訪問することができませんが、ご本人様、ご家族様のお声、ヘルパー担当者からの報告・連絡、ケアマネジャーさんを始めとする関係事業者さんからの依頼等は、しっかりと受け止めて、訪問介護サービスの充実に努めてゆきたいと思ひます。
94	ヘルパーサービス金澤訪問介護事業所	サービス提供時以外に、定期的にサービス提供責任者が訪問し要望、意見等を聞くようにしているが、今回のユーザー評価でも、このことに期待があるようなので、更に充分な実施をして行きたい。更に「不満や苦情等をじっくりと聞いて対応してほしい。」との要望に沿うためにも必要なことと考えている。
95	ヘルパーステーション愛生苑	ご利用者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。その評価は一定いただいているようで、うれしく思います。今後はケアの一つの知識や技術にも満足していただけるよう、よりいっそう研修に力を入れ、ヘルパー一人一人の質の向上をめざしていききたいと思ひます。またご利用者の幅広いニーズに応えていけるよう努力していきます。
96	ヘルパーステーションあじさい	評価結果を踏まえ1年間の課題とし、評価で低かった部分に力を入れ、QOLを高めヘルパーの質の向上、技術、知識、安心と信頼に心がけていききたいと思ひます。
97	ヘルパーステーションいちい	当事業所は、ヘルパーが家庭の主婦が主力である為、土曜日、日曜日、祝日のサービス対応が難しい面がある。又ヘルパーの年令も高いことにより、サービスの訪問を重ねると言動も親しみを超越した状況が見られます。サービス提供責任者は、現在2名ですが訪問介護の現場が優先されています。今後、利用者の生活ペースに合せ、ケアマネジャーの介護サービス計画を重視したケアを行い、利用者や家族とのコミュニケーションにより、意見、要望も十分取り入れ、より良い訪問介護に努力して行きます。
98	ヘルパーステーション内田橋なみき	皆様より良い評価をいただき嬉しく思います。利用者様のご意見をこれからの業務に反映できる様に取り組み、質の良いヘルパーステーションを目指していききたいと思ひます。
99	ヘルパーステーションかなめ	毎月のモニタリング、毎日の活動報告書にて、利用者様の状況把握が出来、対応がすばやく出来るようになってきています。「苦情受付窓口」、「個人情報保護」に関しては契約時に、重要事項説明書や契約書にて説明をさせていただいており、必要時には、改めてお話しをさせていただいております。今後も、利用者様のご要望に応えられるように努力を惜しまないようにしていききたいと思ひます。
100	ヘルパーステーションかわな	苦情相談、サービス内容の説明など、利用者様の話をじっくり聞き、納得、安心、信頼を得られる様、今後一層努力して行きたいと思ひます。利用者様に満足の行くサービスが提供できる様、ヘルパー一同頑張りたいと思ひます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
101	ヘルパーステーション 建国ビハール	利用者の満足度を高めるため、利用者が現在おかれている状況を把握し、援助方法を見極めより良いサービスを提供する。
102	ヘルパーステーション さくら	21ある評価項目全てにおいて全事業所の平均を下回ることがなく、当事業所の利用者様には、非常によく評価をしていただきました。ただ、事業所の事務所の体制やサービス提供責任者の対応は良いのですが、ヘルパーそのものの業務(問13?16)に関しては、平均満足度を上げるように、事前訪問、モニタリングの際、利用者様の意向を極力うかがい、ヘルパーの業務に反映できるようにいたします。
103	ヘルパーステーション ほしざき	今回のユーザー評価の結果から今年もヘルパーの質が認められ、大変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ことがわかりました。自由記載欄では、感謝のお言葉を多数いただき、これからの励みとなりました。今後もさらなる信用を得る為にミーティング、学習会を定期的に開き、ヘルパーの技術知識、コミュニケーション能力をみがいていきます。と同時に責任者としての業務も気を引きしめておこない、利用者様のQOLの向上を目指して事業所一丸となって努力して参ります
104	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、利用者様の意向、また 利用者様と自事業所の評価の違いが解り とても参考になりました。サービス開始時の説明・解説に十分配慮し 契約時には御本人様だけでなく 家族の方にも同席していただき 説明し理解していただけるよう努力していきたいと思ひます。
105	ヘルパーステーション わかば	講師を招いてのコミュニケーション能力開発講座に9名が参加、不参加の2名には資料を渡しポイントを解説。トイレ、風呂の掃除が徹底されていないヘルパーが3名確認されているのでミーティング毎に衛生の重要性を訴える。意見交換、手順書に依る指導を行った。生協主催の学習会は常に秀れた講師陣で提供されているので今後もスタッフに参加を求めプロ意識を高めて品質向上を具現化していく。
106	ヘルパーステーション わたぼうし	契約や重要事項の説明が、利用者様にとってわかりやすい説明になっていなかった点に反省し、まずは見やすいものにする為字の大きさを変更します。イラスト入りのパンフレットを活用しわかりにくい契約をわかりやすく工夫していきたいと思っています。
107	訪問介護ココロ守山	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。当事業所としては、これに甘んじる事なく今後もユーザーの方々の「生の声」を大切に、継続して満足したサービスを受けていただける様、知識、技術、接遇等、スタッフの教育を徹底し、更なる質の高いサービスを提供させていただきます。
108	訪問介護事業所高坂苑	契約時に苦情相談窓口や個人情報の取り扱い等についてご説明申し上げていますが、今後も利用者様にご理解いただけるように丁寧にご説明していきたいと思ひます。ヘルパーの介護の知識や技術については、研修、勉強会などを活用して力量をつけていきたいと思ひます
109	訪問介護センター共愛	今回のユーザー評価結果においては、利用者様との意識の差を感じさせられました。個人情報、守秘義務等の説明を再度行なっていくと共に 利用者様との話の中で大切な事は、その都度、確認し対応させて頂き満足の行くサービスが提供できるよう努めてまいります
110	丸八訪問介護事業所	訪問介護サービスでのサービス内容を身体介護、生活援助と簡単に分け制度上だけでサービスをマニュアル通りやってきましたがもっと利用者のために、その人の人生も考えた上で、その人らしく、という考えでサービスを見直していく必要があるのではないかとつくづく思うようになってきました。そうする事が利用者の自立をうながすことにもなる事が8年目にして、だんだんわかってきサービスの充実感を味わえるようになってきました又認知症、アルツハイマーの利用者さんへのサービスを深く考えていく事が課題の一つです
111	瑞穂区介護保険事業所	評価について、苦情を受け付ける窓口があることについての説明が十分でないという評価をいただいたことを真摯に受け止め、担当サービス提供責任者はもとより、ヘルパーを含めた事業所全体で再徹底を行い、お客様により満足いただける質の高いサービス提供に努めます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

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

	事業所名	コメント
112	緑区介護保険事業所	契約時等におけるお客様への説明や緊急時の電話対応等の項目で、ユーザー評価が全体平均を下回っています。その結果を鑑み、契約時の説明では、始めに優先度の高い内容を説明するなど、お客様のコミュニケーション特性(長時間の話を聞けない、など)を踏まえた説明を行います。また、緊急時対応では、臨時対応サ責を常備していますが、今後、より迅速・適切な対応ができるようより一層体制を強化します。
113	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個人情報の取り扱い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、より満足感を得ていただけるよう、サービス提供責任者が訪問してのお客様等からのご意見・要望等をお聞きする機会をできる限り確保するよう努力していくとともに、サービス内容についても分かりやすい説明を心がけていきます。
114	南区介護保険事業所	平成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。
115	めいきん生協在宅福祉センター	自由記載欄で出されているご意見に対して、ヘルパーの能力の差で色々とお迷惑をかけているとの事です。これについては、ヘルパーの能力の向上に努力します。月1回のヘルパー例会において、それぞれの活動を交流しよい点を学びあい、現場で生かしていける様に努力します。
116	めいきん生協在宅福祉センター 南部ヘルパーステーション	御利用者様と御家族の方に安心してサービスを受けていただける様にヘルパーの介護技術の研修や知識の向上のための研修をより充実させていくと共に、サービス提供責任者が御利用者様一人ひとりに沿ったサービスの提供を心がけ迅速かつ心のこもった対応が出来るよう努めて参ります。
117	めいきん生協昭和ヘルパーステーション	問4は、利用者が重要だと思う優先順位が高い。利用者評価も満足度にバラつきがあるので、これからは契約時や訪問時には、ていねいに説明する事を心がけたい。問14で、かならずしも、掃除、洗濯に満足されていないので、ヘルパーに活動依頼する際は、利用者の希望を十分に伝えたい。
118	めいきん生協名東ヘルパーステーション	契約時の説明は、一度にたくさんのお話をするため、利用者様にとっては、説明を受けたかどうか分からないようです。サービス提供責任者が、定期的に訪問してコミュニケーションを取り、繰り返し説明をしていきたいと思ひます。ヘルパーの援助については、満足度を、さらに確実にしていくために、ヘルパーの質を高めることができるようスキルアップを図っていききたい。利用者様に寄り添う介護、温もりのあるケアを目指し、利用者様の笑顔が多くみられるよう努めていききたいと思ひます。
119	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。この2点について、事業所として「よりわかりやすい説明」に努めてまいりましたが、今後はさらに補足説明を充実させ「より一層わかりやすい説明」に努めてまいります。また、契約時以外の時機をとらえ、改めて説明させていただくなど、お客様のご理解を得る努力をしてまいります。
120	名南ヘルパーステーションきずな	問7については利用者様からの要望や報告を受けた時には、早急な対応ができるよう努力していきます。問9については、スタッフ全員で再認識し、利用者様へ変更した日時等が確実に伝わるようにしていきます。問18と21については、サービス提供責任者のモニタリングを今以上に行い、ケアマネ、ご家族との連携を計り、利用者様の要望にそった訪問介護計画書を作成し、よりよいサービスの提供に努めていききたいと思ひます。
121	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。お客様への契約書や重要事項の説明及びお客様やご家族の方の個人情報の活用に関する説明につきましては、従来にも増して、ご理解がいただける説明の仕方を工夫するとともに、必要に応じ説明することも検討致します。また昨年度に引き続き、お客様・ご家族様への対応、ヘルパーのサービス調整に関する事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。今後も皆様の自立生活の支援に向けて、あなたらしい暮らしを一層応援してまいりたいと思ひます。

< 訪問介護 >

## 評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
122	やさしい手小幡訪問介護事業所	ご利用者様からのご意見・ご感想をいただき、大変感謝いたしております。改善すべき点は改善して、より良いサービスにつなげて行きたいと思います。
123	やさしい手庄内通訪問介護事業所	訪問介護員の研修を充実させて介護技術の向上に努め、安全・衛生面への配慮にも気をつけていきたいと思っています。そして、サービス提供の際には、お客様の心身状況に常に気をつけるように心がけ、安心してサービスが受けられるようにしてまいりたいと思います。
124	やさしい手平安通訪問介護事業所	自己評価とユーザー評価との違いをよく把握し、改善してまいりたいと思います。ご利用者様の貴重なご意見を参考にさせていただきます。
125	有限会社 介護ふじ	ケアの質の向上又自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化をはかり、よりよいケアを提供できるよう社員一同さらに結束感を強め、社業に邁進していく所存で御座います。
126	有限会社クリーンハウスケア事業部コア	少しづつお客様に評価を頂ける様になりましたが、契約書、重要事項などの書類関係は一度に説明をして契約をさせていただき、お疲れになるのかもしれない。説明の仕方を工夫していきたいと思っています。
127	有限会社中京ケアサービス	スタッフ一同、利用者の気持ちに添ったサービスを提供するように、心がけていくように今後も技術の向上と、コミュニケーションの取り方についてもまだまだ勉強していく必要があると思いました。
128	有限会社もみじ	利用者本人のユーザー評価として2.8 同居・別居家族の評価は2.7、2.5となっており、自社や参加事業所が2.7となっていることを照合すると、まずまずの評価であるものの、やはりもう少し努力をしないといけないと思っています。特に調理や掃除などは2.5と低く、ヘルパーの生活援助技術について、定期的に指導したり、みんなで学習会をするなどがさらに必要であることがわかりました。ていねいな対応については3.0と高い点をいただき、今後とも大切にしていきたいと思っています。
129	ゆうな訪問介護事業所	今回ユーザー評価の結果を頂き、利用者様の声希望を伺う事ができありがとうございます。良い評価を頂いた所は今後も常に利用者様の立ち場に立ち安心して日常生活を送る事ができる様援助していきたいと思っています。評価の低かったサービス提供責任者のあり方を再確認し責任者としての責任を強く受け止め利用者様に信頼して頂ける様に関わり方等を考えていきたいと思っています。
130	ゆうらいふ千種訪問介護事業所	全体的に平均点の評価を得たが、今年も苦情受け付け窓口や、個人情報の説明について、説明不足との評価を受けた。介護保険が始まった当初からの、ご利用様もみえ、徹底されていなかったこともあると思うが、説明する文書や署名、捺印箇所も多く、お互いに早く済ませたいとの気持ちの表れではないかと思う。今後は十分に注意し、ゆっくりと時間をかけ、ご理解をいただけるように説明をしていきたいと思っています。
131	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所	今回のユーザー評価結果において、思っていた以上に高い評価をいただき、ありがたく思います。今後ご利用者様の状態等を考慮し、常にニーズに応えるよう、介護に関するヘルパー教育、サービス提供責任者研修を定期的に行うとともに、他事業所、ヘルパーとの連携を重視し、より質の高いサービス提供が行えるよう一層努力してまいります。
132	夢愛ケア	前回評価の低かった点に関しては事業所内での会議を重ね、職員一同がより良い方法を出し合いました。その結果利用者様にも御理解をいただけたこと少しづつよい方向に動いている様に思います。はっきりとした数字で利用者様の事業所に対する評価がわかるということはショックも大きいですが、具体的に対策をたてて、どのようにすれば御理解していただけるかを考えやすいです。次回にむけて事業所内での役割(サービス提供責任者等)についてどうやって説明すればよいかを考えて行きたいと思っています。
133	リンデンの森	ユーザー評価の結果では、常にユーザーの立場に立った対応や意向に添ったケアの内容が求められていることを再認識しました。制度上において全て意向に添えない面も多々あり課題も山積していますが、本当に必要なケアを必要に応じて迅速かつ適確に対応できるように努めていきます。又、今後高齢者が増える社会で、ユーザーが地域の中で安心して暮していけるように、サービスを受ける側とヘルパーや事業所との信頼関係を築いていくことで、自立や生きがいなどに繋げていければと思います。

## < 訪問介護 >

### 利用者の主な意見・感想(ユーザー評価票自由記載欄より抜粋)

- ・ 以前別の事業所を利用していたが、昨年より現在の事業所に変わり、余りにもそのサービスに格差があり、今までの不満納得の行かなかったことがすべて解消され、悪いながら体調がよくなっていった。今は感謝している。
- ・ 現在利用している事業所は日曜日のサービスが受けられないので不便ことがあります。この点の改善を望みます。守秘義務の徹底を望みます。訪問時のヘルパーさんのうがい、手洗いは必ず実行くださることを望みます。
- ・ 予め連絡をいただくがヘルパーが一時期よく変わり迷惑する事が多かった。なるべくヘルパーは同じ方が暫く続く事が望ましい。初めてくる人の中には当方に合わない人もあり、寧ろ遠慮した方が良いとさえ思う人もある。ヘルパーのメンバーが少ない嫌いがある。
- ・ 早朝、夜間や休日(祝日も)に対応してもらえるヘルパーさんが欲しいです。
- ・ 自分は、最愛の妻を亡くして、子供達は遠方に居住し、一人暮らしです。孤独で寂しい、日常生活を送っていますが週2回のヘルパーさんのお陰で、心が癒されて、感謝の気持ちで、過ごす事ができる様になり、有り難く思っています。
- ・ お風呂に入れてもらっているのですがいつも体温も測ってくれます。お風呂場までも介助してくれて安心して入浴しております。入浴中は話も色々してくださり楽しく過ごしています。ずっとお願いしたいです。
- ・ 別居していた時より同居していた時の方が介護サービスの範囲が狭くなるので、同居した当初は少し疑問があった。今まで、すぐ近くに別居していたが夜半など心配で同居に踏み切った。仕事をしていることには変わらないので介護サービスの範囲が狭くなって少し不満があった。通院の対象のなかに「待ち時間」が含まれていないということなので、結局仕事を休んで連れて行っているがこの点は改善されないのか？家族の立場より。
- ・ ほとんどベッドで過ごしております母に、皆さん大変良くしてくださっております。特に年令の高いヘルパーさんの方が経験が豊富なだけお年寄りの心をつかむ事がお上手のようです。(歌を歌ったり、話を聞いてくださったり)大変感謝して居ります。
- ・ 妻の介護にヘルパーさんをお願いしていますが、本当に良く指導、教育されており、安心してお任せできる方ばかりで助かっている。この介護保険の制度、本当にありがたく感じています。ヘルパーの質はとても大事だと思う。

## < 訪問介護 >

- ・ 該当しない質問もあり、返答できないものもあり何も書いてない所もあります。これから先、老人が多くなり、安心してつかえる介護保険がますます発展する事を願っています。
- ・ 全体的に満足していますが、ヘルパーさん個人個人によりサービスの差が大きいのが気になります。
- ・ ヘルパーの方が過労にならないよう願っております。
- ・ アンケートもよいが直接利用者訪問すべきではないか。文字に上手にかけない。
- ・ 年寄りなので耳が遠いので対応して下さる時の声が小さい方が見えるのは少し困ります。
- ・ ヘルパーの方々は皆さん一生懸命やって下さっていますが、やはり人手不足のようで時間的制約があり、こちらの希望する時間の半分も来てもらえない状態です。かといって、他の事業所とのかけもちなども難しく…。人手不足は何より薄給なのに仕事が辛すぎるという現状が問題かと思います。ヘルパーの待遇を良くする事がなにより被介護者やその家族の為になるのですから、税金の莫大な無駄遣いぶんをすべてその方に回してくれるよう、政府に働きかけてみるべきだと思います。
- ・ 訪問する人の病気の知識を少し位は知ってから来て下さると、料理を作るにも役に立つと思う。会話も。大変助かっています。身体は辛いけど会話をしながら座って、指示をしながら料理をつくってもらえ、感謝しています。
- ・ 掃除、買物、布団干し、資源ごみ出し等、積極的にやって頂いて、足の悪い私にとっては本当に感謝でいっぱいです。規定にない玄関掃除とか落ち葉の積もった溝の清掃などもやっていただいてありがたく思っています。規定の方が血が通って居なくてヘルパーさんの人間性が独居老人の心をなぐさめます。
- ・ 毎度お世話になり有難う御座います。感謝しています。2年前より腰を曲げ食器洗いが苦しくなり、ヘルパーさんに洗ってもらうようになりました。整形外科に通院しています。10代の時陸軍に入り重い物を持つての作業のせいか、40代の頃より病院通いです。介護時間が改正となり、介護時間が減少。ヘルパーさんに風呂掃除と食器洗いで1時間30分近くの時間がなくなります。後の事は自分で頑張って洗濯、買物、団地清掃、その他色々。先日体温が高く苦しく1週間寝込んでしまいました。ヘルパーさんの1時間30分では足りないそのような時、時間の足りない分はどうすれば良いですか。
- ・ ヘルパーの一般的な常識に欠ける。
- ・ 現在週三回で1時間半のサービスを受けておりますが、買物、洗濯、掃除、調理を全部やってもらうことは困難です。もう少し利用者が満足のいく為にはせめてあと30分伸ばせてもらえたら、ヘルパーさんも負担が軽くなると思います。

## < 訪問介護 >

- ・ ヘルパーの利用時間、もっと自由に利用できるようにして欲しい。(特定のサービスがなくても見守りだけの時間も利用できるとありがたい)
- ・ 介護サービスをうけることができ感謝しています。自分に出来ない事を支えてもらっているのですから大体の事は満足しておりますが、ヘルパーの方はお話の仕方が優しくされているのかもしれませんが、子ども扱いした様な話し方をされます。やはり利用者に応じた接し方が必要かと思います。
- ・ 体調の変化などで突然ヘルパーを頼みたい事が多くあり、ケアプラン以上のことをお願いしたいが、限度額を考えたりいちいちケアマネジャーさんを通してからヘルパーさんの順になったりと、急ぎの時不便を感じる事もあります。現場のヘルパーさんはよくやっていただきますが、制度のこともあるのでなかなか必要な時に使う事が出来る制度だとありがたい。介護が重くなるに従い、利用したいが1割負担も老夫婦の年金生活から出すのも生活が大変で、介護が大変ならばサービスを利用して生活苦の負担があり、サービスを利用せずだと介護の負担が1日中あって、制度的には決して良いとは思わないです。
- ・ アルツハイマーの母を献身的に介護していただきありがとうございます。暴言があったにも関わらずやさしい言葉掛けにはまったく頭が下がる思いです。
- ・ 母はヘルパーさんと家族以上に信頼関係が築かれており、年々心身ともに元気に過ごす事が出来ております。母いわく、何も言わなくても痒い所に手が届く、その様に接して頂いております。本人も私共もただただ感謝しております。
- ・ 私の場合、区福祉課で相談した所地域包括支援センターを紹介して頂きました。行くつもりで電話をしたらケアマネジャーの方にきていただきました。早い対応で感謝しております。現在要支援ですが…。介護サービス、家の改装等の手続き、業者の世話もしていただきました。改装には、満足できない点が生じた際にも、少しもいやな態度を見せることなく業者に連絡して納得できるような状態にしてもらえました。私は仕事の内容も必要ですが、それ以上に利用者に対するやさしい心遣いの方を、より大切にしていただけたらと思って居ります。これからもこのような気持ちを重視して戴けるような支援を望みます。
- ・ 要支援のサービスをうけて4年になります。当時はつまづき易い、転び易い、歩きにくい、座りにくい等々足腰の老化、血圧も…でも自分の身体は自分で守り、頑張るのが当たり前と思っていました。嫁が見かねて区役所やお医者様に相談して手続きをしてくれました。はじめは家の掃除をお世話になる事が恥ずかしいことのように思いましたが、ケアマネジャーの方、お医者様のご親切な態度に心から安心してお願いできるようになりました。今では一緒にたきかけ、ぞうきん等もぼつぼつ動きが良くなったと思います。週1回来て下さる日を待っているようになりました。これで腰の痛み、膝のつらさがもう少し軽くなるよう念じながら、ありがたいことと感謝の毎日です。
- ・ 家事援助の時間単位が1時間半がリミットでは短すぎる。

## < 訪問介護 >

- ・ 規定以外の注文はしないように心得ているので大きな問題はない。ヘルパー個々の生活慣性もあり、違和感を覚える事もあるが但し衛生面にはくれぐれも自覚を持ってやって欲しいと思う。言葉もある程度は注意して対応すること。挨拶は忘れぬ事。
- ・ 要介護1から要支援2になったため時間に制限があるため困る事があります。老人ホームの生活で散歩など外出も出来なくなりました。ヘルパーさんは要介護から要支援になる事はとてもよいことなんですよといってくれます。でも今までのサービスが受けられないので少し困っております。他の人は困る事はないのでしょうか？
- ・ 僕には今四人のヘルパーさんが入っておられますが、それぞれ個性がありそれぞれサービスの仕方も違いますが、まあ良い人達ばかりだと思って居り、あり難いと思って居ります。
- ・ 掃除洗濯を支援して頂いております。出来れば週二回とも午前中に来て欲しい。午後の訪問では洗濯物が乾かず。出し入れを自分でしなければならないから。
- ・ 3年近くヘルパーさんに来て頂いていますが皆様技術レベルが上がってきている事が一番嬉しいです。介護度5の場合は介助のレベルが高くないと本人にとっても苦痛につながります。家族も介護介助ともに勉強をしていかなければなりません。その為支援に来ていただく方にも高レベルなものを要求したいと思っています。事業所の方には、スタッフの教育を充分にしていきたいと思って居ます。介護の世界は人が良いだけではダメだと思います。その場の状況を素早く察知でき、対応できる能力を常に求めたいです。今後も期待したいです。
- ・ いろんなヘルパーさんがくるが、中にはよその家庭のことをペラペラしゃべる人がいる。
- ・ コミュニケーションも充分とれサービスには満足していますが、介護サービス事業所の問題よりむしろ制度といえますか規約に不満を持っています。各個々人の問題は千差万別ですべてに満足できない事は充分わかっていますが、もう少し個人の希望にそったサービス(規約の緩和)があればより豊かな介護(金額を問題にしているのではない。予算もあり赤字でこの制度がくずれることがあってはいけませんので)精神的な介護が充実されることと思います。
- ・ 最近事務所の都合で担当の方が替わり、前の方がすっかり我が家に溶け込んでくださっていたので、今戸惑っている現状です。やはりヘルパーさんとの人間関係をもっと重視して欲しいものと希望します。ヘルパーさんとの人間関係を築くのも時間が必要なのです。(家族)
- ・ 現在の制度では利用者が自由に事業者を選ぶ事は難しい。ヘルパーのボランティア精神によって介護保険制度がなりたっているように思われる。