

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100170	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.5	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.8	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.4	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	4	4.8	4.8	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.4	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	4.7	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

浴室等の水廻りは使用後タオルにて水分を拭き取る様に職員に徹底していきます。
申し送りを再度徹底し、誰が訪問しても同じサービスが提供できるようにしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

事業者	利用者 %	利用者 順位
○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	0.9	14
○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	5.1	8
○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	3.4	10
○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	5.1	8
○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	6.8	7
○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1.7	13
○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.4	5
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.6	12
○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	11.1	3
○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	10.3	4
○1 1 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●1 1 ●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。	9.4	5
○1 2 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●1 2 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	14.5	2
○1 3 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●1 3 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	16.2	1
○1 4 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●1 4 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	3.4	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300648	愛生苑訪問入浴

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	4.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	5	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.9	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.8	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	5	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.9	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	5	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.9	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	4	4.8	4.8	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	5	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	5	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	4.8	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者と利用者の意識の差（重要度）の設問項目で、「職員の対応に安心感、信頼感があること」がユーザー順位で1位だったのに対し、自己評価順位が上位5位から外れてしまっており、意識の差について改めて学べるいい機会となりました。「接遇マナー」の前にコミュニケーションの基礎をしっかりと身につけることが必要だと感じ、今後は職員一人一人に対して、「安心感・信頼感」をユーザーに感じていただけるよう日々の業務に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		0	13
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.8	10
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	7.3	6
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。		5.5	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		1.8	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.5	3
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.5	7
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		10.9	4
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	10.9	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	5.5	7
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	16.4	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。		18.2	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		1.8	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401578	アサヒサンクリーン在宅介護センター上名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	3	4.3	3.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.7	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.2	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.4	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.3	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.2	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.4	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.5	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.4	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	3.9	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	■	3.9	11
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	■	1.3	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		9.1	4
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	■	7.8	6
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.5	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	7
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		5.2	10
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	11.7	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		9.1	4
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		13	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。		15.6	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		1.3	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801173	アサヒサンクリーン在宅介護センター瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	3	4.7	4.5	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.6	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.5	4.5	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.4	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	2	4.1	4.3	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	4	4.8	4.5	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	4	4.7	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	4	4.8	4.3	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	4	4.7	4.4	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.7	4.3	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	4.5	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.3	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果では、共通設問の部分で利用者評価が事業所評価を下回る結果となった。改善策として、契約時の説明や話の進め方の見直しを契約業務に携わる全職員を対象に行い。今後は、より分かり易く具体的に説明が出来るよう指導する。また、現在サービスを利用頂いている方に、今一度契約時の内容で理解出来ていない事は無いか伺い、該当者が現れた場合は、即時に再度説明をし理解して頂けるまで行う。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		4.9	8
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.5	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.9	8
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。		9.9	4
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		6.2	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.5	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.1	3
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	5
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		3.7	10
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	7.4	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	3.7	10
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	13.6	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	18.5	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		3.7	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900173	アサヒサンクリーン在宅介護センター熱田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価
自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	4	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.7	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	4	4.7	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.5	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	4	4.7	4.5	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.7	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.6	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

入浴サービスについて満足して頂いているという声が多く聞かれ、大変嬉しく思っております。これからも、お客様が気軽に相談できる雰囲気作りをし、お客様が安心して在宅で生活ができるように支援させて頂こうと思います。また、御家族との連携・職員間の連携・他サービスとの連携を密に行い、質の高いサービスを提供出来るように努めます。そして何よりも、お客様が何を求めているのか・感じているのかを考えながらサービスを提供させて頂きます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		1.1	14
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.2	12
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.6	6
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	■	3.3	10
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	3.3	10
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13	2
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.2	12
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		12	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	7.6	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.8	5
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		14.1	1
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	10.9	4
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		7.6	6

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002086	アサヒサンクリーン 訪問入浴 中川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.8	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.8	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.4	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.3	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.5	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.8	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.8	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.7	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.8	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.3	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

大勢の利用者様が、身だしなみや言葉使いを重視されている事が分かりました。
 何度も訪問しているうちにつき、接し方も言葉使いも馴れ馴れしくなりがちです。
 「親しき仲にも礼儀あり」を忘れず初心に戻り、スタッフ一同 努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		3.7	10
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		0.9	14
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		10.3	4
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。		1.9	13
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	5.6	8
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14	2
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.7	9
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		7.5	6
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	7.5	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.4	5
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	13.1	3
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	16.8	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.8	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002490	ニチイケアセンターなごや西部

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価
自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	3.9	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれませんか？	5	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.9	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	4	4.7	4.2	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.9	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	4	4.7	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.8	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	4.7	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.1	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

予定の訪問時間を守るように努力したいと思います。
ご本人様も一緒に契約書等の話しを聞いてもらうように心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		1.4	13
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		5.6	8
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.6	8
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	■	1.4	13
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	8.5	4
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7	6
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	2
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.8	12
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		7	6
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	5.6	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.7	2
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		8.5	4
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	15.5	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		5.6	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100492	アサヒサンクリーン在宅介護センター港

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	4.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.6	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.8	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.4	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.9	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.4	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.5	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.6	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.6	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.9	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	3	4.5	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の要望にしっかりと応えるようにスタッフ間での申し送りをしっかりと行い、連絡事項等は朝礼でしっかりと伝えるようにする。またサービスを行う前に利用者が安心できるようにパンフレットを渡し説明したり、実際に備品を見せてイメージを持ってもらうように心がける。契約書や重要事項説明書に関しても、利用者に質問されても答えられるように再度内容を確認し、利用者にとってどの情報が重要か把握し要点を説明する。言葉づかいや身だしなみに関しても朝礼時に確認して、現場でも常にスタッフ間で注意するように指導し、利用者にとって気持ちがいサービスを中心に心がける。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		1.4	13
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.9	10
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.8	8
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。		2.9	10
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	7.2	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.5	1
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	9
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		13	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	11.6	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	7.2	6
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	10.1	5
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。		14.5	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.9	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200318	さくらの湯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれませんか？	4	4.7	4.3	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.2	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	4	4.9	4.6	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	4	4.8	4.6	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	4	4.7	4.4	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	4	4.8	4.5	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	4	4.7	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.7	4.4	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	4.8	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	3.9	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口の説明について、十分と感じておられない方がいらっしやっただけを受け、初めのご説明の際に利用者様・介護者様の立場からどのような主張ができるのか、権利があるのかを、例を挙げご説明するように努めていきたいと思っております。また、現在の入浴回数について、満足されていない方がいらっしやっただけについて、利用者様・介護者様のニーズを汲み取れていない現状があると捉え、十分な信頼関係を構築できるよう、サービス提供をはじめ、お話しする内容・態度等の対応を見直し、訪問スタッフの意識・行動の改善に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		2.2	11
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.1	14
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	5.4	8
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	■	5.4	8
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	9.8	5
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12	2
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.2	11
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		10.9	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。		10.9	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.7	7
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	9.8	5
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。		15.2	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.2	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価
自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.6	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.7	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.6	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.7	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.5	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.6	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.4	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

前回評価が低かった説明に関する項目は、ミーティング等で検討を行い、前年度より高く評価を頂く事ができました。今回の評価に甘んじることなく、より丁寧な説明を心がけて参ります。スタッフ3名で伺うことから、どのスタッフ同士で伺う際も、同じレベルの均一したサービス提供が出来るよう、普段の申し送りやミーティング等でケアの統一を図って参ります。今回も貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	9.5	6
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	6.7	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	6.7	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.9	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.4	3
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.9	11
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	5.7	9
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	12.4	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	11.4	3
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	11.4	3
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	14.3	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	3.8	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400595	アサヒサンクリーン在宅介護センター緑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	3.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	3.9	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	4	4.4	4.1	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.6	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.4	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.4	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.4	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.4	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.5	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	4	4.6	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	4.3	3.8	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果で問1、2、3、5に関して出来ていないと感じられた利用者様、介護者様がおられた。事業所としては説明等はしっかりとおこなっているつもりではあったが、例え一部の方でも説明が分かりにくいと感じられたという事を受け止め、今後どなたが聞かれても分かりやすい説明を心掛けて事業所で改善に取り組んでゆきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		3.2	11
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		0	14
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		7.4	6
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	■	8.5	5
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	3.2	11
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.6	4
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	9
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		5.3	8
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	11.7	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		4.3	9
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	16	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	17	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		7.4	6

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	5	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	5	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.9	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.9	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.6	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.8	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.9	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	5	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.6	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価が低かった点に関しては、ミーティングを開き、改善していきたいと思います。今後も、スタッフには業務をより良くする為、普段行っている業務を見直し、定期的に研修などを行い、利用者様・介護人様に喜ばれる様努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	0	13
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	5.3	7
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	2.6	9
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	2.6	9
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	7.9	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.6	9
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	15.8	1
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.3	7
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	13.2	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	13.2	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	2.6	9
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	15.8	1
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	13.2	3
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	0	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれませんか？	5	4.7	4.6	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.8	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.7	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.7	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.6	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.6	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	5	4.5	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	4.5	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果において、契約書等の書類の説明や苦情相談窓口の説明等が、上手に出来ていない事が分りました。今後、良いサービスを提供していく事は当然だが、しっかりと分かり易い説明を心がけてご利用様、ご家族様に安心して、ご利用して頂けるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	0.8	13
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	0.8	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	4.7	9
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	5.5	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	5.5	7
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.9	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.9	4
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.9	11
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	8.6	5
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	7.8	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	11.7	3
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	15.6	1
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	15.6	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	4.7	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500675	ニチイケアセンター名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価
自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	4	4.3	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれませんか？	5	4.7	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.8	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.7	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	4	4.7	4.6	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.7	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.7	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	4	4.6	4.8	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者
利用者
%
利用者
順位

事業者	利用者 %	利用者 順位
○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	2.8	12
○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.9	13
○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	1.9	13
○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。	4.6	8
○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	10.2	4
○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.7	10
○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.2	4
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.6	8
○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。	8.3	6
○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	13.9	2
○1 1 〇居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	5.6	7
○1 2 〇安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	14.8	1
○1 3 〇職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	13.9	2
○1 4 〇介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。	3.7	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601630	株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かり やすかったですか？	5	4.3	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについて の説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.5	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て いねいに対応してくれますか？	5	4.7	4.7	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者（または管理者）が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 意点などサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●初回の入浴実施前に職員（または管理者）がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ いて、わかりやすく説明をしてくれましたか？	5	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し 、必要な対応ができていますか？ ●看護職員が、入浴前後の健康チェック（体温・脈拍・血圧等）を行い、ご本人の身体や精神の状態 を把握し対応をしてくれますか？	5	4.9	4.9	4.8
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.5
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか？ ●予定の訪問時間は、守られていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用 者の希望を聞く事ができていますか？ ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか？	5	4.8	4.8	4.7
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか？ ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか？	5	4.7	4.7	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか？ ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	5	4.8	4.8	4.6
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか？ ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか？	5	4.7	4.9	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.7	4.5	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか？ ●安全面・衛生面に十分な気配りがなされ、快適に入浴ができていますか？	5	4.6	4.8	4.7
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●現在の入浴回数について満足していますか？	5	4.6	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事が できていますか？または、今後計画をしていますか？ ●（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー ビスの改善に努めていると感じますか？	4	4.5	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.3	4.5	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	4.5	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口の説明について、しっかり御理解頂ける説明が出来ていなかった現状が分かりました。御利用者様の御意見を確実に頂く為にも、苦情受付窓口の説明は、より分かりやすく説明をする様にします。アンケート回収率も低かった為、アンケートをお願いする際の説明もしっかり行い、多くの御利用者様からの御意見が頂ける様にします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問入浴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。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴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。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		1.9	12
2 ○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.8	7
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること。 ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること。		5.8	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	4.8	9
6 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.5	3
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1	13
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること。		7.7	6
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること。 ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	10.6	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		8.7	5
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	14.4	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感・信頼感がもてること。	■	18.3	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.9	11