

平成26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	4.2	4.3	4.4
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	3.9	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	4.4	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	4.5	4.7	4.6
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？	3	4.3	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	4.8	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	4.3	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？	3	4	4.6	4.6
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	3.9	4.3	4.6
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	4.7	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	4.5	4.6	4.6
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	4.7	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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.9	4.7
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	4.4	4.4	4.6
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	4.1	4.2	4.5
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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

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	27.8 %	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。

- ・ 機材搬入時、壁などに傷がつかないように浴槽カバーを使用し傷がつかないように配慮していきます。
- ・ 新人職員に対して、ベテラン職員がしっかりと指導し、スムーズに作業ができる様に努めていきます。

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。	2.7	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。	1.8	14
○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。	6.2	5
○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。	6.2	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。	5.3	9
○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。	2.7	12
○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。	6.2	5
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.4	10
○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	4
○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	3
○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。	6.2	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。	17.7	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。	18.6	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。	3.5	11

平成26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？	2	4.2	4.8	4.4
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？	2	4	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？	2	4.4	4.8	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	4.5	5	4.6
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？	3	4.3	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？	3	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？	3	4.3	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	4.8	4.6
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？	3	3.9	4.9	4.6
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？	3	4.7	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？	3	4.5	4.9	4.6
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？	3	4.7	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？	3	4.5	5	4.7
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？	3	4.5	4.8	4.7
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？	3	4.5	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？	3	4.5	4.8	4.7
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？	2	4.4	4.7	4.6
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	4.1	4.8	4.5
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	4.5	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？

2	4.3	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

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	83.3 %	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	13	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	86.7 %	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。

問21の内容で、利用者様と事業者の評価の差があり、利用者様は職員の人格などの教育やサービス内容、ケアマネジャーとの連携を重視されていることがわかりました。今後もユーザー評価の結果を踏まえ、基本からしっかりと土台を築き、職員の質やサービスの質を高めていけるよう努めていきます。利用者様から嬉しいお言葉を頂戴して、さらにより良いサービスを提供していきたいと強く思いました。その為には、利用者様や家族様、ケアマネジャー様とのつながりを大切にして個別性に応じたサービスを考えてまいります。

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
○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。	3.3	10
○事業所の知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.6	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。	3.3	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。	6.6	6
○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。	6.6	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。	6.6	6
○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。	9.8	3
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.3	10
○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。	9.8	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。	6.6	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。 ●11 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	3
○12 安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること。 ●12 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	2
○13 職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●13 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	1
○14 介護福祉士等の配置や研修を実施していること。 ●14 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。	1.6	13

平成26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	4.2	-	4.4
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	-	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	4.4	-	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	4.5	-	4.6
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	4.3	-	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	-	4.8
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	4.3	-	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	-	4.6
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	3.9	-	4.6
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	4.7	-	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	4.5	-	4.6
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	4.7	-	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	4.5	-	4.7
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	4.5	-	4.7
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	4.5	-	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	4.5	-	4.7
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	4.4	-	4.6
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	4.1	-	4.5
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	4.5	-	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	4.3	-	4.5
---	-----	---	-----

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	42.3 %	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。

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	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。		0	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。		7.9	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。		4.5	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。	■	9	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。		5.6	8
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。	■	10.1	4
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.4	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。		5.6	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。	■	10.1	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。		11.2	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。	■	15.7	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。	■	16.9	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。		0	12

平成26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？	4	4.2	4.4	4.4
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	3.9	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	4.4	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？	4	4.5	4.7	4.6
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？	3	4.3	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	4.3	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	4.5	4.6
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？	3	3.9	4.5	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.6
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	4.7	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？	4	4.5	4.7	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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？	4	4.5	4.7	4.7
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	4.4	4.7	4.6
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	4.1	4.6	4.5
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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

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	46.2 %	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	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。

今までは、初回サービス提供の際に併せて仕方や留意点などサービス内容についての説明を行う事があり、利用者様や介護者様の理解が不十分な状況でサービス提供を行う場面があった。今後は、初回サービス前に事前訪問し十分な理解を得た上でサービス提供を行うよう徹底し、改善に繋がります。

また、衣類の着脱につきましては利用者様の自立に合わせた援助を行えているが、入浴中の洗体等は全介助になってしまう事があった。今後は、利用者様一人一人に対するサービス提供内容の見直しを主としたミーティングを定期的実施し、その人に合ったサービス提供が出来る様、改善して参ります。

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	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。		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。		5.5	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。		5.5	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。	■	1.1	14
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。		9.9	4
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.4	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。		8.8	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。	■	11	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。	■	6.6	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。	■	15.4	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。	■	16.5	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。		5.5	7

平成26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？	5	4.2	4.5	4.4
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	3.9	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	4.4	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	4.5	4.7	4.6
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	4.3	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	4.3	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	4.8	4.6
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	3.9	4.6	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	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？	4	4.5	4.9	4.7
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	4.4	4.9	4.6
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	4.1	4.5	4.5
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	4.5	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	4.3	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

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	57.7 %	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。

入浴サービスについて前年度より満足して頂いてる声が多くとても嬉しいです。本人様、介護者様の不安をしっかりと聞くことで不安が取り除けているので今後も負担が少しでもなくなるようコミュニケーションをとって幸せと安心を提供できるようにしていきます。本人の体調ペースに合わせ入浴時間も考慮し満足して頂けるよう支援していきます。

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。	1	13
○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
○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。	6.7	6
○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。	5.7	9
○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	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	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。	8.6	5
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.8	10
○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。	9.5	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。	9.5	3
○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。	6.7	6
○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。	17.1	1
○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。	17.1	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。	1.9	12

平成26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	4.2	4.6	4.4
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	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	4.4	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	4.5	4.6	4.6
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？	3	4.3	4.7	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	4.3	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	4.6	4.6
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	3.9	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.4	4.6
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	4.7	4.6	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	4.5	4.6	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.6	4.7
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	4.4	4.6	4.6
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	4.1	4.4	4.5
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	4.5	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	4.3	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

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	49.2 %	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	16	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	53.3 %	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。

感謝のお言葉や、さまざまなご指摘を頂戴いたしまして、誠にありがとうございます。
ご指摘を頂いた内容につきましては、この評価をスタッフ一同検討するとともに、改善してまいります。
アサヒサンクリーン中川の訪問入浴を、利用して頂いているすべてのご家族様に、幸せと安心を提供できるよう努めてまいります。
我々スタッフも、皆様の喜んでいただける顔が、働く原動力となります。
今後とも何卒、よろしくお願い致します。

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

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
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	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。	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。	4	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。	9.3	6
6 ○個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。	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。	12	3
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.3	8
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。	2.7	12
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。	10.7	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。	10.7	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。	13.3	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。	16	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。	0	13

平成26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？	3	4.2	4.2	4.4
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	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	4.4	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？	5	4.5	4.3	4.6
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	4.3	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	4.6	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	4.3	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	4.6	4.6
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	3.9	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.5	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.8	4.7
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	4.4	4.6	4.6
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	4.1	4.4	4.5
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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

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	115.4 %	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	20	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。

契約書や重要事項説明書などの説明を時間をかけ、ご家族様やご本人様に説明したいと思います。
利用者様などの意見を基に改善できるところは改善して参ります。
利用者様からの知名度が低いのでさまざまな方に知って頂けるよう情報を発信して参ります。

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。		1.1	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	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。		8.8	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。	■	9.9	3
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	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。		4.4	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。		9.9	3
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。		6.6	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。	■	9.9	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。	■	7.7	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。		13.2	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。	■	16.5	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。		4.4	10

平成26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？	4	4.2	4.4	4.4
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	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？	4	4.4	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？	4	4.5	4.6	4.6
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？	3	4.3	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	4.8	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	4.3	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	4.5	4.6
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	3.9	4.5	4.6
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	4.7	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	4.5	4.6	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.7	4.7
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？	3	4.4	4.7	4.6
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	4.1	4.5	4.5
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	4.5	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？

5	4.3	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

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	41.7 %	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	20	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。

厳しい意見もありましたが、『会話が明るい、言葉づかいが優しい』など良い意見も頂きました。
職員の身だしなみ、接遇態度などの職員教育を徹底し、皆様からの意見や要望に迅速に対応することにより利用者様やご家族様が安心して利用して頂けるよう努めてまいります。

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。		4.1	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。		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。		8.2	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。		3.1	11
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。	■	7.1	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。		9.2	4
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。		13.3	2
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。		6.1	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。	■	9.2	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。	■	6.1	8
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。	■	13.3	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。	■	16.3	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。		1	13

平成26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？	5	4.2	4.7	4.4
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	4.3	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	4.4	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？	4	4.5	4.7	4.6
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	4.3	4.7	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	4.3	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	4.8	4.6
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	3.9	4.9	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.5	4.7
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	4.4	4.6	4.6
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	4.1	4.7	4.5
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	4.5	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	4.3	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

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	78.9 %	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	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。

利用者様からの声で毎回頂くのが、同じメンバーでの訪問を希望されるというところです。当社では出来る限りの対応をしていますが、逆にスタッフが突然の理由で変わったとしても、同行訪問（いつもの看護師、介護士と新しいスタッフ）を行ない誰でも同じケアが出来るような体制作りもしており、今後も安定した状態把握が出来るよう継続して行きます。その他に入浴回数について、現状に満足されていない利用者様が多いようで、この件はケアマネジャーとの連携や他のサービスとの兼ね合い等、色々な事情もあり一存では決められないので今後の訪問時、お客様の本心（本当はこうしたい、等）を引き出し対応し、大きな満足感を得て頂きたいです。

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。		0.9	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	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。		7.1	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。		6.2	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。	■	6.2	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。		3.5	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。	■	17.7	1
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.8	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。		9.7	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。	■	8	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。		7.1	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。	■	14.2	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。	■	15.9	2
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	11

平成26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？	5	4.2	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5	4.6	4.6
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	4.3	4.6	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	4.3	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	4.6	4.6
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	3.9	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.5	4.6
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	4.7	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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	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？	4	4.5	4.7	4.7
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	4.4	4.6	4.6
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	4.1	4.5	4.5
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	4.5	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	4.3	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

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	46.2 %	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	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。

今回の評価について改めてスタッフの言葉遣いや態度・身だしなみの再徹底が重要な課題であると思いました。スタッフは会社の鏡であり、長い付き合いになると言葉遣いや態度も最初と比べると緊張感が無くなり対等の接し方になったりし兼ねないので、結果お客様に不快な思いをさせてしまいます。今一度ミーティングの際に人との接し方について勉強し、スタッフの質向上に努め利用者様・介護者様から信頼されるサービスを目指して取り組んで参ります。

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。	1.8	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。	7.1	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。	3.6	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。	8	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。	4.5	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。	15.2	1
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.8	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。	9.8	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。	10.7	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。	11.6	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。	11.6	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。	13.4	2
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。	0.9	13

平成26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	4.2	4.4	4.4
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	3.9	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	4.4	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？	3	4.5	4.6	4.6
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	4.3	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？	3	4.3	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	4.4	4.6
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？	3	3.9	4.5	4.6
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	4.7	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	4.5	4.5	4.6
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	4.7	4.6	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	4.5	4.5	4.7
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	4.5	4.4	4.7
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？	3	4.5	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？	3	4.5	4.7	4.7
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？	3	4.4	4.6	4.6
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	4.1	4.5	4.5
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	4.5	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？

3	4.3	4.3	4.5
---	-----	-----	-----

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	45.5 %	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	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。

相談窓口についての説明が分かりにくい、しっかり出来ていない現状が確認出来ました。
今後はより具体的に内容をお伝えして参ります。

利用者様それぞれの好み・体調に適した訪問入浴サービスを提供する事を目指しておりますが、まだまだ至らない点ばかりです。利用者様、ご家族様の小さなつづやきも取りこぼす事無く、今後も安心・安全は勿論、楽しく入浴して頂ける事業所を目指して参ります。

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	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	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。		6.9	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。		5.9	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。	■	4	12
6 ○個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。		5.9	8
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。	■	7.9	5
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	10
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。		8.9	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。	■	9.9	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。	■	6.9	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。		16.8	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。	■	14.9	2
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	10

平成26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	4.2	4.2	4.4
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	3.8	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	4.4	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？	4	4.5	4.7	4.6
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	4.3	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	4.5	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？	4	4.3	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	4.5	4.6
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	3.9	4.7	4.6
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	4.7	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？	3	4.5	4.8	4.6
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	4.7	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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	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	4.5	4.7	4.7
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	4.4	4.2	4.6
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	4.1	4.7	4.5
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	4.5	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	4.3	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

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	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数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	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	6	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	75 %	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。		4.2	6
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	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。	■	4.2	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。		4.2	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。	■	16.7	2
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	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。		4.2	6
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.2	6
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。		8.3	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。	■	20.8	1
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。		0	12
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。	■	12.5	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。	■	16.7	2
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。		4.2	6

平成26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	4.2	4.4	4.4
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	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	4.4	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？	5	4.5	4.5	4.6
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	4.3	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	4.9	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	4.3	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	4.4	4.6
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	3.9	4.4	4.6
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	4.7	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	4.5	4.4	4.6
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	4.7	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	4.5	4.6	4.7
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	4.5	4.6	4.7
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	4.5	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	4.5	4.7	4.7
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	4.4	4.4	4.6
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	4.1	4.4	4.5
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	4.5	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？

5	4.3	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

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	100 %	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。

苦情相談窓口・個人情報・入浴実施前の説明についての満足度が毎年比較的低いです。これは不安軽減のためにも理解していただけるまで十分に説明を続けていきます。

自立支援へのサービスができていないかについては、個別サービスにもつながる部分だと考えますので、お客様一人ひとりに合った自立への声かけからスタートし、結果できる事を少しずつでも増やしていけたらと思っています。また、サービススタッフの接遇面から研修して質の高いサービスを提供し、今以上にお客様に気持ちよくサービスを受けていただけるよう取り組んでいきます。今後とも宜しくお願いいたします。

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

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。		6.7	7
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	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。	■	4.8	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。		2.9	12
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。		3.8	11
6 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	5
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。		9.5	4
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.9	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。		4.8	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	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。	■	7.6	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。	■	15.2	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。	■	14.3	2
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。		6.7	7

平成26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	4.2	4	4.4
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	3.9	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	4.4	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	4.5	4.3	4.6
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	4.3	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	4.9	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	4.3	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	4.6	4.6
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	3.9	4.6	4.6
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	4.7	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	4.5	4.4	4.6
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	4.7	4.6	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	4.5	4.7	4.7
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	4.5	4.6	4.7
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	4.5	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	4.5	4.8	4.7
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	4.4	4.8	4.6
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	4.1	4.3	4.5
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	4.5	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？

4	4.3	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

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	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。

介護サービスを初めて受けられる方も多く、契約書や重要事項説明書の内容を理解していただくのは大変な事ですが、大切な事ですのでご理解いただけるよう、もう少し時間をかけて説明したいと思います。

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
○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
○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
○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	9
○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。	4.8	10
○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。	7.7	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。	3.8	12
○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	3
○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.8	10
○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。	9.6	4
○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。	9.6	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。	7.7	6
○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。	11.5	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。	16.3	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。	6.7	8

平成26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	4.2	4.3	4.4
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	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	4.4	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	4.5	4	4.6
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	4.3	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	4.8	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	4.3	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	4.8	4.6
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	3.9	4.7	4.6
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	4.7	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	4.5	4.5	4.6
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	4.7	4.6	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	4.5	4.8	4.7
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	4.5	4.6	4.7
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	4.5	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	4.5	4.6	4.7
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	4.4	4.5	4.6
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	4.1	4.4	4.5
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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

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	76.9 %	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	20	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。

頂戴しました御意見より「変更の際、曜日と時間の選択に余裕があるとよい」と大変貴重な御意見を頂きました。御利用者様、御家族様が望まれる日時に入浴が出来る様、精一杯の努力を致します。御利用者様・御家族様の御希望に添ったサービス提供をする為にも御意見を聞き漏らさず、常日頃よりコミュニケーションをしっかりと取り、スタッフ間での情報共有を確実にいき安心・信頼して、御利用して頂ける様努めます。

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。		1.1	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。		1.1	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。		6.7	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。		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。	■	4.4	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。		3.3	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。	■	13.3	2
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.4	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。		7.8	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。	■	8.9	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。		7.8	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。	■	13.3	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。	■	16.7	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。		4.4	9