

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
	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は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.2
問3 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	4.5	4.3	4.4
問4 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	4.3	4.4	4.5
問5 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	4.2	4.2	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.2	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.6	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.3	4.4
問12 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	4.5
問13 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	4.6
問14 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	4.5	4.6
問15 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 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	4.5	4.7
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問18 (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	4.2	4.3	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	28.0%	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	90.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>今回色々なご意見をいただき、当事業所にて内容を落とし込み、今後に向けて統一されたサービスを実施できるよう心掛けてまいります。</p>

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		2.4	14
2 事業所の知名度が高いこと。		3.2	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.0	11
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)に対応できること。		4.8	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	8
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	3.2	12
7 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。		12.0	2
8 利用料金が適正なこと。		5.6	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。		8.0	6
10 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。	■	10.4	4
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。		9.6	5
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。	■	12.0	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
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。		4.8	8

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	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は分かりやすかったですか？	3	4.5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	5.0	4.2
問3 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？	3	4.5	5.0	4.4
問4 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	4.3	5.0	4.5
問5 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	4.2	5.0	4.4
問6 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、対応してくれますか？	4	4.9	5.0	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	5.0	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.6	5.0	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	5.0	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	4	4.7	5.0	4.4
問12 サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか？	3	4.8	5.0	4.5
問13 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	5.0	4.6
問14 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	5.0	4.6
問15 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	5.0	4.7
問16 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	5.0	4.7
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.3	5.0	4.5
問18 (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	4.2	5.0	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	5.0	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	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数を表します。
利用者の参加率	46.7%	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	5	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	71.4%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様から全項目で事業所評価より高い評価を頂くことができました。この評価を維持していけるよう今後も活動していきたいと思えます。契約書や苦情窓口の説明に関する評価がやや低いように感じました。利用者様によりわかりやすく説明できるよう努めていきたいと思えます。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	11
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
3 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。		0.0	11
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)に対応できること。	■	8.0	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	11
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	8
7 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。	■	16.0	2
8 利用料金が適正なこと。		4.0	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。	■	8.0	5
10 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。	■	8.0	5
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。		16.0	2
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。	■	12.0	4
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。		20.0	1
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。		4.0	8

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
	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は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.4	4.4
問4 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	4.3	4.2	4.5
問5 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ださいましたか？	4	4.2	4.3	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.5	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.5	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.3	4.4
問12 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	4.5
問13 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	4.4	4.6
問14 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	4.3	4.6
問15 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 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問18 (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	4.2	4.2	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	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	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	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	80.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

更なるサービス質向上に向け、各お客様に合ったサービスを提供していきたいと思えます。その為にも職員での情報共有の強化、「ほう れん そう」をしっかりと行い、サービス提供して行きたいです。職員同士の連携が、サービス向上へと繋がると思い、日々の業務に努めております！

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		1.9	11
2 事業所の知名度が高いこと。		0.9	13
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	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)に対応できること。	■	8.5	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.6	7
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
7 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。		15.1	2
8 利用料金が適正なこと。		4.7	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。		9.4	4
10 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絡・調整がとれていること。	■	6.6	7
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。		17.0	1
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	3
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。		1.9	11

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		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は分かりやすかったですか？	5	4.5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.5	4.4
問4 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	4.3	4.8	4.5
問5 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	4.2	4.3	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.5	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.6	4.5	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.5	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	4	4.7	4.1	4.4
問12 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	3.9	4.5
問13 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	4.5	4.6
問14 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	4.6
問15 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 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問18 (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	4.2	4.5	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	46.9%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に、自己評価と利用者様評価の点数に差はあまり見られなかったが、問2・問6・問12の項目は2点以下の評価もあった。対策として、問2は事業所内で契約時の説明を行い、少しでも分かりにくいと感じた部分を修正していく。問6に関しては、バイタル数値や様子等を注意深く観察し、その時の利用者様の状態に合わせたサービスを提供できるよう看護職員だけでなくほうM職員全体で意識する。判断が難しい場合は、ケアマネジャーや訪問看護事業所、主治医のDRへの報告・相談も行う。問12への対応策は、当事業所の実施報告書だけでなく連絡ノートの活用。そして、記録記入後には看護職員だけでなく介護職員も確認し、二重チェックを行う

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		2.8	10
2 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、わかりやすく説明してくれること。		4.7	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)に対応できること。		4.7	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.7	9
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.9	13
7 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。		9.3	5
8 利用料金が適正なこと。		2.8	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。		12.1	3
10 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。	■	8.4	6
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。	■	10.3	4
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。	■	16.8	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	18.7	1
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。		2.8	10

平成29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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 均

問1	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	4.5	4.7	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.4	4.4
問4	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	4.3	4.7	4.5
問5	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	4.2	4.5	4.4
問6	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、対応してくれますか？	5	4.9	4.9	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.6	4.7	4.5
問10	入浴時間や湯温、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	4.5	4.8	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.7	4.4
問12	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	4.5
問13	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	4.6
問14	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	4.6
問15	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	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	4.8	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問18	(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	4.2	4.7	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.6	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	60.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>予定訪問時間の遅れに関しまして大変ご迷惑をお掛けしております。遅れないようにと心がけてはおりますが、お客様の状態の変化等もございますので、ご理解をいただければと思います。職員の言葉使い、態度等に関しましては訪問するスタッフによって違いがあると伺っております。事業所内でも指導を行いまして改善できるよう努めておりますので、今後共宜しくお願い致します。</p>

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.8	14
2 事業所の知名度が高いこと。		1.7	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)に対応できること。	■	6.7	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	10
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
7 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。		10.8	4
8 利用料金が適正なこと。		6.7	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。		5.8	8
10 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。	■	15.0	2
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。		7.5	5
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。	■	12.5	3
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1
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。		3.3	10

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		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は分かりやすかったですか？	5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	* 4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	* 4.4
問4 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	4.3	* 4.5
問5 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	4.2	* 4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	* 4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	* 4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	* 4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	* 4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	* 4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	* 4.4
問12 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
問13 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
問14 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
問15 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
問16 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	* 4.5
問18 (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	4.2	* 4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	* 4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	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	0	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	0.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様含め、各サービスから信頼を築いていくために迅速な対応や丁寧な接し方を行っていきます。

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、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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		*	*
2 事業所の知名度が高いこと。		*	*
3 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 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 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		*	*
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		*	*
7 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 利用料金が適正なこと。		*	*
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。		*	*
10 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 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 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 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	*	*
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。		*	*

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
	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は分かりやすかったですか？	4	4.5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.8	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.0	4.4
問4 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	4.3	4.5	4.5
問5 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	4.2	4.1	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.5	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.4	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	4	4.7	4.2	4.4
問12 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	4.5
問13 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	4.6
問14 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	4.6
問15 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	4.5	4.7
問16 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.3	4.2	4.5
問18 (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	4.2	4.3	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	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	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	80.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の苦情相談窓口についての説明が十分行えていないので、再度職員に周知していく。事前訪問をすることによって利用者様も安心感を持たれると思うので、可能な限り調整を行い実施していく。サービス全般において満足していない利用者様もおられるので丁寧な対応を心がけ、新人職員も多いのでサービスの質が落ちないように指導していく。また、定期的にミーティングを行い利用者様の情報共有を行いより良いサービス提供を行っていく。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		2.8	12
2 事業所の知名度が高いこと。		1.8	14
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	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)に対応できること。		7.3	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.6	8
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。	■	3.7	11
7 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。		8.3	6
8 利用料金が適正なこと。		4.6	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。		9.2	4
10 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	3
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。		9.2	4
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。	■	15.6	1
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
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。		2.8	12

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		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は分かりやすかったですか？	5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0
問3 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	4.5	4.3
問4 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	4.3	4.8
問5 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	4.2	4.5
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.8
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.6
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.8
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.6
問12 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
問13 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
問14 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	4.4
問15 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
問16 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
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.7
問18 (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	4.2	4.6
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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

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	35	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	26	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	74.3%	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法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、不十分と感じていらっしゃる結果を受け、再度ご説明内容の見直しを行い、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参ります。また、ケアマネジャーとの連絡・調整について不十分と感じていらっしゃる結果を受け、ケアマネジャーからの情報収集及び情報を踏まえた対応を心がけ、利用者様・介護者様の安心に繋げて参ります。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		2.3	12
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	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)に対応できること。	■	4.7	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.7	7
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.1	10
7 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。		14.0	3
8 利用料金が適正なこと。	■	3.1	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。		11.6	4
10 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	5
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。		8.5	6
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。		15.5	1
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。		15.5	1
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29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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.5	4.7	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.2
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.5	4.4
問4	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	4.3	4.6	4.5
問5	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	4.2	4.7	4.4
問6	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、対応してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.6	4.5
問10	入浴時間や湯温、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	4.5	4.8	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.6	4.4
問12	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	4.5
問13	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	4.6
問14	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	4.8	4.6
問15	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	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	4.8	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問18	(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	4.2	4.7	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	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	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	26	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価にご協力頂き、また大変貴重なご意見を賜り誠に有難うございました。全体平均を上回る評価を頂いたことに職員一同、大変感謝をしております。今回頂いた評価に甘えることなく、全スタッフが共通した意識のもと、ご利用者様・ご家族様に喜んでいただけるサービスを心がけ、更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.8	12
2 事業所の知名度が高いこと。		1.7	10
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	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)に対応できること。	■	0.8	12
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.1	8
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.8	12
7 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。		14.4	2
8 利用料金が適正なこと。		3.4	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。		5.9	6
10 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。	■	13.6	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	5
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。		14.4	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	20.3	1
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。		1.7	10

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		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は分かりやすかったですか？	4	4.5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.2	4.4
問4 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	4.3	4.3	4.5
問5 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	4.2	4.3	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.6	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.6	4.4	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.5	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.4	4.4
問12 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	4.5
問13 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	4.6
問14 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	4.6
問15 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 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問18 (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	4.2	4.4	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	61.2%	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	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	90.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口については、ご本人様やご家族様に分かりやすく説明を行って参ります。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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)に対応できること。		5.6	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.1	6
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	8
7 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。		11.9	2
8 利用料金が適正なこと。		4.8	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。		4.8	10
10 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。	■	11.9	2
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。	■	11.1	5
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。		11.9	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
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	12

平成29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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	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は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.8	4.4
問4 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	4.3	4.1	4.5
問5 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	4.2	4.4	4.4
問6 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、対応してくれますか？	5	4.9	4.8	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.6	4.5	4.5
問10 入浴時間や湯温、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	4.5	4.7	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.6	4.4
問12 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	4.5
問13 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	4.5	4.6
問14 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	4.5	4.6
問15 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 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 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問18 (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	4.2	4.5	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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	29.7%	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	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	70.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

スタッフの育成により力を入れ事業所全体のスキルアップをしていきます。またすべてのお客様に対して理解しやすい説明を行い訪問入浴利用に対する不安を無くしていけるようにしていきたいと思いをします。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
2 事業所の知名度が高いこと。		2.1	11
3 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。	■	6.3	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)に対応できること。		10.4	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.1	11
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	2.1	11
7 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
8 利用料金が適正なこと。		4.2	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。		10.4	3
10 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。		8.3	6
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。		7.3	7
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。	■	15.6	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。		16.7	1
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。		5.2	9