

平成30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

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？	5	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？	5	4.2	4.0	4.1
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	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.6
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	3.9	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	4.9	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	4.6	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？	4	3.7	4.5	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	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	4.7	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.5	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	4.6	4.9	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	4.6	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.1	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、ご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	4.6	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	4.0	4.5	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	4.0	4.8	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	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	25.4%	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	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。

事業所として実行できていると思っていた事でも実行しきれていないと感じた。その中で苦情相談窓口や個人情報についてなど契約の際の説明を今一度改め、しっかり分かりやすく行っていく。事業所間の連携という部分でも今以上意識を高く持ち、ご要望に対し迅速に対応できる体制を構築していきます。又、サービス上において事業所と利用者様の意識の差という部分で、衛生面に配慮しつつ安心安全にサービスを受けられる、その為には職員が信頼してもらえる事が必要ですのでこれからも職員全体で周知取り組んでいきます。

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。		5.1	7
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。		5.6	5
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。		1.9	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。		2.9	11
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	0.3	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。		13.6	3
8 利用料金が適正なこと。	1	5.6	5
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		4.8	9
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。		13.1	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.1	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。	4	18.2	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。	5	19.8	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	10

平成30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

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？	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	4.2	4.6	4.1
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？	3	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.6	4.6
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？	3	3.9	4.6	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	4.7	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	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	3.7	4.8	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	4.8	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	4.9	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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？	3	4.6	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？	3	4.5	4.9	4.7
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	4.4	4.5
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	4.7	4.9	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.5	4.9	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.1	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、ご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	4.6	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	4.0	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？	3	4.0	4.6	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

29年度に引き続き、利用者様より事業所評価より高い評価を頂くことが出来ました。今後もこの評価を維持していけるよう活動していきたいと思えます。利用者様のコメントの中に「ケアマネジャーとの連携」「負担割合」についてコメントを頂いております。ケアマネジャーだけでなく、ヘルパーや訪問看護等の他事業との連携にも注意し、利用者様とその家族様のニーズと負担割合に納得の頂けるサービス提供が出来るよう努めて参りたいと思えます。

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。	4	10.6	4
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。		1.9	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	5	6.7	7
8 利用料金が適正なこと。		1.0	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。		10.6	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。	1	15.4	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	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。	2	17.3	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。	3	24.0	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。		0.0	11

平成30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

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？	5	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.6
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	3.9	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	4.7	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？	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	3.7	4.6	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	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	4.6	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.6	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	4.8	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.1	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、ご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	4.7	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	4.0	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	4.0	4.6	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	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	39.0%	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	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。

困らぬよう苦情相談窓口をしっかりと伝えし、より安心できるサービス事業所を築き上げていきたいと思っております。個々にあったサービス提供ができるよう、職員内での情報共有情報提供を強化し、少しでも満足して頂けるようスタッフ一同で努めて参ります。

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。		0.0	14
2 事業所の知名度が高いこと。	5	2.8	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。		3.6	9
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		8.4	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。		6.2	7
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。		9.2	4
8 利用料金が適正なこと。		3.4	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。		5.9	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。	1	12.0	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。	3	7.0	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。	4	17.9	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。	2	20.4	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。		2.2	12

平成30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

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	4.6	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？	4	4.2	4.4	4.1
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	4.4	4.6	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？	3	3.9	4.7	4.6
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	3.9	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	4.7	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？	5	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	3.7	4.5	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	2	3.5	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	4.7	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.5	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	4.6	4.1	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	4.7
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	4.5
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	4.7	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	4.6	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.1	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、ご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？	3	4.0	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	4.0	4.6	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	21	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	33.3%	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	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	104.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

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。

自己評価とユーザー評価で大きな差はなかったが、設問の間2・問5で「できていない」の評価が1件あった。どちらもサービス開始前の説明に関する事項の為、再度事業所内で契約時の説明を見直し改善を図っていく。

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。		4.1	8
2 事業所の知名度が高いこと。		0.4	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。		2.6	10
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。		0.0	14
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。		4.1	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	2.2	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。	5	8.9	5
8 利用料金が適正なこと。		1.9	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。		8.9	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。	3	13.0	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。		10.8	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。	2	20.4	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。	1	17.8	2
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	7

平成30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

※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	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.1
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	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.9	4.6
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	3.9	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	4.9	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	4.9	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	3.7	4.8	4.6
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	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	4.9	4.7
問11 サービス内容は、ご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	4.3	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？	4	4.6	4.6	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	4.8	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問17 サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.1	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、ご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	4.8	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	4.0	4.4	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	4.0	4.7	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	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	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。

契約時での説明の仕方を見直していきます。また、身体状況等変化につきましてはその都度訪問時に確認を行い、安全に安心して入浴いただ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、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。		1.0	13
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。		2.1	10
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。		4.4	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。	5	7.7	6
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		10.5	5
8 利用料金が適正なこと。		3.3	9
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		6.4	7
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。	4	12.9	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.6	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。	2	17.7	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。	1	19.8	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。		1.3	11

平成30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

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？	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	4.2	*	4.1
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	4.4	*	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	*	4.6
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	3.9	*	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
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	3.7	*	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	*	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
問11	サービス内容は、ご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	4.3	*	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	4.6	*	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	*	4.7
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
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	4.7	*	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、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、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.1	*	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.0	*	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	4.0	*	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	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	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。

日々、サービスの良い点・悪い点を確認。その中で改善が必要なところは迅速に対応します。又、職員同士のコミュニケーションも密に行い、より良いサービスを提供できるよう環境を整えます。
--

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。		*	*
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。	4	*	*
6 個人情報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。	5	*	*
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。	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。		*	*
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。	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。	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。		*	*

平成30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、[-]

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		
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	4.1	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	4.2	3.8	4.1
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	4.4	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.0	4.6
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	3.9	4.0	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？	5	4.9	4.6	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	4.4	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	3.7	4.4	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	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	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.6	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？	5	4.5	4.5	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.5	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.1	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、ご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	4.2	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	4.0	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	4.0	4.4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に個人情報の取り扱い、相談、苦情窓口の説明を忘れずにどの職員でも行えるように再度契約の行い方を指導していく。お客様に信頼して頂けるように日々、利用者様、介護者様とコミュニケーションしっかりと、無駄な私語を省き、よく要望を聞きよりよいサービスに努めていく。また、定期的に職員間でサービスの方法の見直しを行い改善していく。

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。		1.6	13
2 事業所の知名度が高いこと。		5.1	7
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	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)に対応できること。		5.1	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	3.0	11
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	3.3	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。	5	8.1	6
8 利用料金が適正なこと。		2.7	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。		10.3	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。	2	8.7	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	3
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。	1	19.2	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。		15.2	2
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。		1.4	14

平成30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

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？	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？	5	4.2	4.0	4.1
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	4.4	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.6
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？	5	3.9	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	4.7	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	4.7	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	3.7	4.6	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	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？	5	4.5	4.8	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.6	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	4.7	4.7
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	4.7	4.5
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	4.7	4.9	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.1	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、ご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	4.0	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？	4	4.0	4.5	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	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	69.8%	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	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。

毎回、職員への信頼と、入浴サービス全体の安全面についてのご意見や解答が多く、改善に取り組んでおりますが、今回も具体的なご意見をいただきました。具体的である内容はすぐに改善を行いました。内容1:職員の身だしなみや、直接利用者の介助を行う上での手技への指摘。→夏場の汗対策、柔軟剤など香りが強いもの使用禁止、オムツあてや体位交換の再教育。内容2:信頼関係。→職員との信頼関係を重要視され、介助を任せられるようになりたいとの家族の意見がありました。→毎回同じスタッフが訪問する約束ができず、関係性を築くのに支障をきたしていますが、規模のちいさな事業所の利点でもあるので、極力お答えしたいと思います。

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、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。		2.1	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)に対応できること。		0.6	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	3.7	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	9
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。	2	9.8	3
8 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。	4	6.1	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。		9.8	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。		7.3	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。	3	23.5	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。	1	27.7	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。		5.5	7

平成30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	4.2	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	4.2	4.0	4.1
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	4.4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.6
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	3.9	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	4.6	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	4.5	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	3.7	4.5	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	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	4.6	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.6	4.6	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	4.7	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.7	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.1	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、ご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	4.3	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	4.0	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	4.0	4.6	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	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	24.6%	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	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。

前回よりも評価が下がった項目は、ミーティング等で検討を行い、改善策を検討・実施してまいります。新しいスタッフも入社しておりますので、どのスタッフで伺う際も、同じレベルの均一したサービス提供が出来るよう、普段の申し送りやミーティング等でケアの統一を図って参ります。今回も貴重なご意見を賜り、ありがとうございました

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		1.7	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。		0.3	12
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。		0.3	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。		8.1	6
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
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。	2	13.1	3
8 利用料金が適正なこと。		5.7	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。		8.7	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。	4	11.4	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。	5	5.7	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。	3	19.8	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。	1	16.1	2
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	10

平成30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

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？	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？	5	4.2	3.6	4.1
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	4.4	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.0	4.6
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？	3	3.9	4.0	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？	5	4.9	4.6	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	4.4	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？	3	3.7	4.4	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	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？	4	4.5	4.4	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.0	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？	5	4.6	4.0	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？	5	4.5	4.5	4.7
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	4.0	4.5
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	4.7	4.4	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.1	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、ご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	4.1	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	4.0	3.9	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	4.0	4.4	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	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	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法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、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	11
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。	2	2.2	13
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。		6.0	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。		4.1	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	4.1	9
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。		7.2	5
8 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。		6.6	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。		9.7	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.2	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。	3	17.3	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。	5	23.6	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	11

平成30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

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	4.4	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？	4	4.2	4.2	4.1
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？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.6
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	3.9	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	5.0	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？	5	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	3.7	4.9	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	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？	5	4.5	4.8	4.7
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.5	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？	4	4.6	4.6	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	4.9	4.7
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	4.5
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	4.7	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.1	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、ご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	4.4	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	4.0	4.4	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	4.0	4.6	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	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	25.0%	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	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。

事業者と利用者の意識の差を埋め利用者様が満足できるサービスを提供できるよう努力していきます。

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、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。		2.0	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	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。	3	7.1	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。		5.1	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	1.1	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。	5	14.4	3
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。		7.9	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。		6.5	7
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。	2	6.8	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。	1	21.5	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。		18.9	2
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。		3.7	9