

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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

2	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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

2	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

2	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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	2.7	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	24.4 %	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	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。

今回のアンケートでは、改めてコミュニケーションの大切さを感じました。声かけを踏まえ、利用者様、介護者様の状況を把握した上で適切な対応をし、サービスの質の向上に努める。
 今後は、スタッフ同士が話し合う機会を頻繁にもつようにし、利用者様とご家族様が満足して頂けるようなサービスを目指していきます。

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、評価項目の間16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16 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		0.9	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		6.8	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		6.0	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		2.6	10
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	2.6	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		13.7	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.1	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		7.7	6
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	8.5	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		10.3	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	■	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、信頼感もてること	■	17.1	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、職員研修が行届いていること		2.6	10

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

2	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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

2	2.7	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.0	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	100.0 %	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	11	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	52.4 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果から、問11、問12の質問に対して、ご利用者様、ご家族様から満足しかねている実情を把握させて頂きました。ケアマネージャーやかかりつけ医等への連絡を、訪問入浴終了後や業務終了後にFAX等で行っているため、他事業所と連携が取れていると安心して頂けるよう改善させて頂きます。

改善策 問11、相談等受けた際はご利用者様宅から電話を掛けるようにし、見せる連携体制にしていきます。

問12、かかりつけ医からの情報を利用中に口に出していき、連携している安心感を持って頂きます。

以上2点を改善していき、安心してご利用して頂ける訪問入浴にしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問16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16 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)大切なことは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		1.9	12
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.7	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	■	11.1	3
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		5.6	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		7.4	6
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.7	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		11.1	3
8 ○利用料金が適正なこと ●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 ●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	7
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	■	14.8	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネー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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	1.9	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	■	11.1	3
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること		14.8	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること		1.9	12

平成23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訪問入浴 浄心

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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

2	2.8	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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

2	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

2	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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

2	2.7	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	44.8 %	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	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。

今回の調査を通じて、あらためて自事業所と御利用者様介護者様との評価に隔りがある事がわかりました。こちらが、自信を持ってさせていただいた事でも必ずしも伝わっていない事、事業所内で徹底できていない事痛感致しました。今後はこの調査の結果を真摯に受けとめ、より御利用者様、介護者様の立場に立ったサービスの提供、必要事項の説明、また気軽に介護の相談などがしていただけるような信頼関係を築いていきたいと存じます。

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、評価項目の間16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16 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)大切なことは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.6	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	■	10.3	3
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		2.6	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	■	9.0	6
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.8	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		14.1	1
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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		9.0	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	■	10.3	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		5.1	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	■	10.3	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、信頼感もてること	■	14.1	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、職員研修が行われていること		3.8	10

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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

2	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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	2.5	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

2	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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	2.7	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

1	2.0	2.4	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	48.4 %	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	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16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16 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)大切に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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	12
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.9	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		5.2	8
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		5.2	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	■	6.1	6
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		5.2	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		14.8	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	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		8.7	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	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	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	■	15.7	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、信頼感もてること	■	15.7	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、職員研修が行届いていること		0.9	12

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

- 職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

- 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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

- 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	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

- 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	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

- 訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

- 職員に気軽に相談できますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

- 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	2.5	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

- サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

- サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

- 事業所の担当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	2.7	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

- かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

3	2.0	2.5	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

- 契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

- 訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

- 当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

御利用者様、介護者様より貴重なご意見を頂き感謝致します。評価が低かった項目に関しましては、スタッフ全員で今後どのように改善していくか話し合い、利用者様介護者様に満足して頂けるサービスを提供していきたいと思っております。

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、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		3.8	12
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.0	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		9.5	4
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		4.8	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		6.7	7
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		2.9	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.5	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	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		7.6	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	■	9.5	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	■	6.7	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	■	14.3	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、信頼感もてること	■	13.3	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、職員研修が行届いていること		4.8	9

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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

2	2.7	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.3	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

3	2.3	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	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。

今回の評価結果で、ケアマネージャーや、かかりつけ医との連絡や調整、報告がとれていないと思われていた事がわかりました。

今後はサービス改善に注力し、今まで以上にケアマネージャーや、かかりつけ医との連絡や調整、報告をしていき、皆様に少しでも安心してご利用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、評価項目の間16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16 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)大切に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こと ●口こみで評判が良いといわれること		1.2	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		0.0	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		9.5	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	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	■	6.0	7
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	4.8	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		10.7	4
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	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		6.0	7
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	13.1	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネー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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.0	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	■	13.1	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、職員研修が行届いていること		7.1	6

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

2	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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

2	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

2	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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

2	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

2	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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	2.7	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.8	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	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	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価ではユーザーの皆様にご貴重なご意見をいただきありがとうございました。全体的に概ね良い評価をいただきました。特に自由記載欄には多くのあたたかいコメントをいただきました。今後の励みとし、仕事に活かしていきたいと思っています。訪問入浴の事業者として利用者様としっかりと向きあい小さい声を拾いあげる事がとても大事なことだと思いました。拾いあげた声をいかに実現するか、事業所全体で考え創意工夫をしていきたいと思っています。今後も少しでも利用者様のお役に立てるように社員一同努力致します。

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、評価項目の間16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16 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)大切に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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.1	10
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.2	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		1.5	13
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.6	8
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	4.6	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		12.3	3
8 ○利用料金が適正なこと ●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 ●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		6.2	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	■	10.8	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		9.2	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	■	18.5	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、信頼感もてること	■	16.9	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、職員研修が行届いていること		3.1	10

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.5	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.7	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.7	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.6	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

2	2.8	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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

2	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

2	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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

2	2.7	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

1	2.0	2.4	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	37.5 %	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	70.0 %	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策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に大きな意識の差はなかったように思われるが、自己評価を低くした設問に関しては、今後改善を行ないユーザー評価も高くなるように努力したい。
また問2の接遇や、問8のサービス内容の説明など概ね満足して頂いてはいるが、サービスを提供する事業者としてすべての利用者様に満足して頂けるように、職員一人一人の意識向上に努めたい。

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16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16 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こと ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		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		5.1	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		5.1	7
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.0	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		16.2	1
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		11.1	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	■	4.0	9
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	■	13.1	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	■	12.1	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、信頼感もてること	■	15.2	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、職員研修が行届いていること		3.0	11

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

3	2.4	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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	2.5	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.7	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当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	2.7	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

3	2.0	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

3	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	63.8 %	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	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。

今回は、ほぼ全項目において非常に高い評価を頂いており、さらに自由記載欄でも特にクレームや指摘となるような意見はなく、質の高いサービス提供を目指している者にとって、とてもありがたい結果で、報われたような気持ちです。アンケート時期に利用されているお客様にもよるのかもしれませんが、困難事例でも利用者様の意向に沿った提供を心がけたり、極力スタッフを固定させ訪問するなどの企業努力を今回お答え下さったお客様は察知、ご理解下さったのかもしれませんが。今後はこれを継続し、スタッフの意識が同じ方向性を向くようただ教育するだけでなく、一つ上の物を目指すよう指導していきます。

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、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		2.9	11
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.0	14
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	7
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		5.8	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	7
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		2.9	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.7	4
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	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	■	12.6	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること		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	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	■	14.6	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること	■	15.5	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行届いていること		3.9	10

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

2	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当者や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	2.7	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.8	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価を頂いた結果を確認後、スタッフ全員で検討しました。特に自己評価より下回った内容については、何が問題点であるかを明確にし、改善していきたいと思っております。また、事業者と御利用者様との意識の差についても、変化がみられていますので、何を望まれているのかをしっかりと考え、意識の差が広がる事のない様にして参ります。御利用者様、御家族様の期待を裏切る事のない様誠実な対応を心がけ、現状に満足する事なく、皆様に安心して御利用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、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.8	13
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.8	13
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	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		4.7	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		1.6	12
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	4.7	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	■	13.3	2
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	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		9.4	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	■	10.2	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		7.8	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	■	12.5	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、信頼感もてること	■	19.5	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、職員研修が行届いていること		3.9	11

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

- 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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

- 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

2	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

- 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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

- 訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

- 職員に気軽に相談できますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

- 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

2	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

- サービス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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

- サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

- 事業所の担当者や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

2	2.7	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

- かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

1	2.0	2.3	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

- 契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

- 訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

- 当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	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。

ご利用者様、ご家族様の貴重なコメント、ご意見、ご指摘を真摯に受け止め、今後は全職員の意識を高め介護知識、介護技術の向上に努め、提供させて頂くサービスにご満足頂ける様に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.9	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	■	10.0	4
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		0.9	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	■	4.5	9
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.3	7
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.7	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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	■	8.2	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		9.1	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		5.5	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		16.4	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、信頼感もてること		15.5	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、職員研修が行届いていること		4.5	9

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか

- 職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

- 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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

2	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

- 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	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

- 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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

- 訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

- 職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

- 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	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

- サービス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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

- サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

- 事業所の担当者や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	2.7	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

- かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.6	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

- 契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

- 訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

- 当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	75.0 %	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	14	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	93.3 %	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。

利用者様のかかりつけ医、看護師と連携が不十分ということに気がきました。再度確認し、状態の把握に努めたいと思います。

今後も、スタッフ全員で業務をより良くする為、行っている業務を見直し、定期的に研修などを行い、利用者様・介護人様に喜ばれるサービスを行っていききたいと思います。

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、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること		1.8	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		3.5	8
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	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		0.0	13
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.5	5
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.5	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		1.8	10
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.8	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 ●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		7.0	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	■	14.0	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.3	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	■	19.3	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、信頼感もてること	■	19.3	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、職員研修が行届いていること		0.0	13

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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		
問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りにきますか	3	2.8	2.9	2.8
問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか ●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか	3	2.9	3.0	2.9
問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか ●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	2.7	2.9	2.9
問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか ●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	2.9	3.0	2.9
問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.4	3.0	2.8
問8 ○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をわかりやすく説明していますか ●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	2.5	3.0	2.8
問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか ●サービス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	2.9	3.0	2.9
問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業所の担当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	2.7	2.8	2.8
問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか ●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか	2	2.0	2.5	2.5
問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか	2	2.3	3.0	2.8
問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか	2	2.4	2.9	2.8

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	29.4 %	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	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。

今後は今回いただいた評価をもとに、お客様からのお声をサービスで活かせるようスタッフ一同で頑張り、今以上にサービスの質をあげていけるよう努力していきたいと思っております。お客様から信頼をいただき、より良い会社へと目指してまいります。

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、評価項目の間16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16 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)大切にすることは何ですか。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こと ●口こみで評判が良いといわれること	■	0.0	13
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.0	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		6.1	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	■	0.0	13
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	8
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		4.1	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		13.3	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	2.0	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		13.3	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	11.2	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		16.3	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、信頼感もてること	■	17.3	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、職員研修が行届いていること		4.1	8

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.7	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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	2.5	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当者や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	2.7	2.6	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

3	2.0	2.3	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

3	2.3	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

サービス実施前に入浴方法の説明不足の指摘あり。初めて訪問入浴を利用される方にとって不安は多い。それを取り除かなければならない。文書等に付け加え、出来る限り動きも入れ順を追った丁寧な説明を行っていきたい。ケアマネジャーとの連絡や医師への相談報告についても満足されていない回答あり。関連機関との連携を保つ上で、重要な業務である。変化がある時は勿論の事、スムーズなサービスや、利用者様に不安を持たせない事は大切である。又、医師との連絡についても、確実な処置ができるようにしておけるようにする為に怠らない。更に上記報告を行い、利用者様への必要な報告は行う必要がある。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 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)大切に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		4.3	9
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	■	1.1	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）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること	■	5.4	8
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	9
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.3	11
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		17.4	1
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	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		8.7	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	■	7.6	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.7	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		13.0	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		15.2	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、職員研修が行われていること		6.5	7

平成23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
2371601408	ニチイケアセンター天白

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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	3.0	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

2	2.4	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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

2	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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	2.5	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.8	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当者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	2.7	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.8	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

2	2.6	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

2	2.3	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

2	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.2 %	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。

器材搬入時の床の保護などや廻りの家具などに気を付け搬入搬出をします。

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、評価項目の間16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16 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こと ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	13
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.5	10
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.6	6
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること ●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること	■	2.5	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		5.1	8
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		6.3	7
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		13.9	2
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること	■	12.7	3
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること		5.1	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	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		11.4	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、信頼感もてること		17.7	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、職員研修が行届いていること	■	2.5	10

平成23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1～16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1～16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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

問1 ○入浴日について、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか
●職員は、約束の時間通りにきますか

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

3	2.8	2.9	2.8
---	-----	-----	-----

問2 ○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、身だしなみに好感が持てますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問3 ○必ず看護職員によって、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、必要な配慮をしていますか

●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たうえで、必要な気配りをしてくれますか

3	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問4 ○利用者一人ひとりに適切に対応するために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の希望を聞いていますか

●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	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問5 ○準備からサービス提供、片付けにいたるサービス全般において、安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行っていますか

●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	2.9	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問6 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか

●訪問入浴の1回にかかる時間は、適切だと思いますか

3	2.8	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか

●職員に気軽に相談できますか

3	2.4	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問8 ○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をわかりやすく説明していますか

●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

2	2.5	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問9 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応していますか

●サービス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	2.9	3.0	2.9
---	-----	-----	-----

問10 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか

●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか

3	2.7	2.9	2.9
---	-----	-----	-----

問11 ○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか

●事業所の担当者や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	2.7	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問12 ○かかりつけ医や看護師等医療関係者との連携はとれていますか

●かかりつけ医への相談や報告などの連絡は、よくとれていると思いますか

2	2.0	2.4	2.5
---	-----	-----	-----

問13 ○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか

●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすく説明がありましたか

3	2.6	2.8	2.8
---	-----	-----	-----

問14 ○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか

●訪問入浴を利用してから、ご本人の衛生面や精神面はよくなったと思いますか

3	2.3	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

問15 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●当事業所の訪問入浴介護サービス全般について、満足していますか

3	2.4	2.7	2.8
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護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	90.9 %	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	29	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	96.7 %	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。

自由記載欄に頂きました、ご意見より毎回同じスタッフを希望。スタッフは継続的に来て欲しいとのご意見を頂きました。訪問させて頂く際に御了解を頂いたつもりでしたが、まだまだ説明・認識不足であったと反省をしています。安心安全な入浴を提供させて頂く事は勿論ですが、介護者様の心を、負担を、軽くし介護者様を支える事を決して忘れない様スタッフ一同努力します。また今後は医療依存度の高い利用者様が増加すると思われるので主治医・訪問看護さんとの連携を密に行う様にします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 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)大切に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こと ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		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	■	7.1	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	■	4.0	10
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	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		14.3	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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 ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		11.1	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	■	9.5	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	■	16.7	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、信頼感もてること		15.1	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、職員研修が行われていること		0.8	12