

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自社 結果	全体 平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.5	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	2.8	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.7	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.7	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.9	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

2	2.3	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

2	2.6	2.6	2.6
---	-----	-----	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回は最終頁の「自由記載欄」で厳しい意見を沢山いただきました。 スタッフの教育やサービスのバラつき、浴槽やタオル・雑巾等すべての物品における「清潔」の配慮をもっとしなければならぬと強く感じました。 慣れてしまっていて気付かなくなっている事を毎回教えていただけなので、本当に勉強になります。今後ともスタッフ全員でニーズに合った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、評価項目の間22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		1.9	11
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		1.9	11
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		4.8	8
●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			
エ ○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		6.7	6
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	2.9	10
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		1.9	11
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること	■	15.2	2
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		4.8	8
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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		6.7	6
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	11.4	4
●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			
サ ○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		7.6	5
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	15.2	2
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	18.1	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		1	14
●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行届いていること			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.6	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.9	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	3	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	3	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	3	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	3	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	3	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.9	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.9	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	3	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.6	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果から、問1、問2、問3の質問に対して、満足しかねて見える実状を把握しました。契約書等の説明は初対面で行う事が多い為、不安を抱えてサービスを開始するのではなく、安心の上でサービス開始預けるように改善させていただきます。

改善策、1. 契約書を説明する為のサンプルを用意する。 2. 模擬練習を行う（前日）

3. 説明者は相手のペースで、項目事に理解の確認を行う。

以上3点を作成・徹底し、利用者様の不安を取り除き、ご利用頂けるように努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		0	12
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		4.4	9
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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	■	0	12
●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			
エ ○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		4.4	9
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	6.7	7
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		2.2	11
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		15.6	1
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		6.7	7
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	11.1	4
●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			
サ ○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		8.9	6
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	13.3	3
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	15.6	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		0	12
●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			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自社 結果	全体 平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.8	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.3	2.6	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.3	2.6	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	3	2.2	2.6	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.8	2.8
問14 ○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	2.8	2.7	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.7	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.4	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.5	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

2	2.3	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

3	2.6	2.3	2.6
---	-----	-----	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	2.6	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	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	37.8%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様からのお言葉有りがとう御座居ます。みなさまのお言葉を、胸に、CS調査を実施し、お客様のニーズ、声、要望などを実施し、これからの職員研修、技術研修に生かしてより良いサービスと、お客様に幸せと安心を提供出来る様努力致します。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○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		5.1	9
イ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.3	14
ウ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	4
エ ○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	9
オ ○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	■	7.6	6
カ ○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	12
キ ○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ること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.4	3
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	4
ケ ○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		5.1	9
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	6.3	7
サ ○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		6.3	7
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること ●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■	15.2	1
ス ○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	■	12.7	2
セ ○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	13

平成21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
2370401651	ニチイケアセンター名古屋西

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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.3
問3 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.8	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行っていただけますか	2	2.6	3	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.8	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.8	2.9	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.8	3	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.3	3	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.5	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.9	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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いただけますか	3	2.8	3	2.8
問14 ○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いただけますか	2	2.8	3	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.9	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	2	2.8	2.7	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.9	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

2	2.3	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	14	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	70%	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	57.1%	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。

今回のユーザー評価により、苦情窓口の説明や、個人情報を外部に話さないという事について、良い結果を頂けなかったのが今後は今まで以上に分かりやすく説明をしていきたいと思えます。身だしなみや言葉づかいに対しても、慣れなれしいと親しみがあるとは違うという事をスタッフ全員で再徹底し、ご本人様、ご家族様に今まで以上に安心、信頼して頂ける事業所にしていきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		0	13
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		2.9	11
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		5.7	8
●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			
エ ○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		5.7	8
●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			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	8.6	5
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと	■	11.4	3
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		14.3	1
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		2.9	11
●利用料金が適正なこと			
ケ ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		5.7	8
●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	8.6	5
●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			
サ ○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		8.6	5
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	11.4	3
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14.3	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		0	13
●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			



平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.9	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.3	2.9	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.5	3	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.3	2.9	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	3	2.2	2.8	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.9	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.9	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	32.6%	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%	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、介護者様より貴重なご意見を頂き感謝致します。  
 今後もスタッフ一同、ご利用者様やご家族様の立場になって心のこもったサービスを提供していきたく思います。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと	■	1.5	13
●口こみで評判が良いといわれること		0.8	14
イ ○事業所の知名度が高いこと		0.8	14
●事業所の知名度が高いこと	■	8.5	6
ウ ○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		4.6	10
●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
エ ○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		6.9	7
●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		6.9	7
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		13.8	1
●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		5.4	9
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		5.4	9
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		9.2	5
キ ○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ること		9.2	5
●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.2	8
ク ○利用料金が適正なこと		11.5	4
●利用料金が適正なこと		11.5	4
ケ ○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		13.1	3
●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		13.1	3
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	6.2	8
●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	3
サ ○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		13.1	3
●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
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること		13.8	1
●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		13.8	1
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	13.8	1
●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		2.3	11
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		2.3	11
●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		2.3	11

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.3	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.7	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	2.8	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.8	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.8	2.8
問14 ○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	2.8	2.8	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.8	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.8	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.8	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

1	2.3	2.2	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

2	2.6	2.6	2.6
---	-----	-----	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.8%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を謙虚に受け止め、至らない部分をスタッフ全員で検証し、具体的な改善策を考え、今後のサービスに反映させていきます。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○口こみで評判が良いこと		0	13
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		0	13
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		10.5	5
●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			
エ ○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		1.3	11
●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			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	2.6	10
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		9.2	6
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		15.8	1
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		7.9	8
●利用料金が適正なこと			
ケ ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		3.9	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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	11.8	3
●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			
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	11.8	3
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	9.2	6
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14.5	2
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		1.3	11
●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			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.1	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.6	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.6	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	2.5	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	1	2.2	2.6	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.7	2.8
問14 ○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	2.8	2.8	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.8	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	2	2.8	2.7	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

1	2.3	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	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	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。

今回の結果は、自社自己評価と大きく意識の差があった設問は少なかったが、問2に関しては説明をしているのだが十分に伝わっていないと感じた。  
 今後は契約書の説明、接遇、介護技術などサービスの根幹となる部分を向上、改善して今回のユーザー評価では、利用者、家族が不満と感じる設問をなくしてゆきたい。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		3.2	11
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		2.2	12
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		5.4	8
●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			
エ ○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	■	4.3	10
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		6.5	7
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと	■	5.4	8
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること	■	8.6	5
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		1.1	14
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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		10.8	4
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること		8.6	5
●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			
サ ○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		14	1
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	14	1
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		2.2	12
●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			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自社 結果	全体 平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.8	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	3	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.3	2.9	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.9	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.9	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	3	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.7	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回は、大きく二つの事について指摘を受けました。近日中にこの内容についての検討会を開く予定でいます。スタッフの指導面で厳しい言葉を頂いたので、仕事に対する姿勢や態度、言動について改善を徹底するようにしていきます。それと人員の急な変更は、規模の小さい当社にとっては良い売り所となるので、なるべく事前に知らせを入れ、了解を得るよう心がけたり、やむをえない場合は予定を変更してでも、お客様の満足できるメンバーをそろえ、提供でき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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		1.3	11
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		0	13
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		4	9
●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			
エ ○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	■	4	9
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	5.3	8
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		1.3	11
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		12	4
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		6.7	7
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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		9.3	6
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	13.3	2
●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			
サ ○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	■	10.7	5
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること		13.3	2
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	18.7	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		0	13
●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			



平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.9	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.3	3	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.7	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.6	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.8	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.8	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.8	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.8	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	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	31.3%	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	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。

比較的高い評価を受け、ありがたく思います。全体的な評価からもわかるように、ヘルパー自身の教育の点で落ち込んでいます。同じ事業所で働く仲間、切磋琢磨しあい自分たちの質を高めて心のあるサービス提供をしていきます。具体的には小単位でのミーティングの開催。わからないこと、自信のないことをそのままにせず、皆で解決していきます。介護者を支える原点を忘れることなく、1人でも多くの笑顔をいただけるように！

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		0	13
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		0	13
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		9.1	4
●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			
エ ○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		3	11
●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			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		4	10
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		6.1	8
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		12.1	3
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		3	11
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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	■	9.1	4
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること		7.1	7
●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			
サ ○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	■	9.1	4
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	15.2	2
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	16.2	1
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		6.1	8
●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			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.8	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	3	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	3	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.3	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	3	2.2	2.7	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	3	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.9	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.5	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

3	2.6	2.6	2.6
---	-----	-----	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	37%	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。

今回のアンケートで、苦情受付窓口やサービス方法、物品の消毒等についての説明が、出来ているつもりでしたが、足りていない事に気付きました。  
 今後は、利用者様や介護者様に理解して頂ける様より一層、ご説明させて頂きたいと思  
 います。  
 これからも、皆様に安心してもらえ気軽に会話や相談をしてもらえる様な環境作りをし  
 日々サービスの向上に努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		0.9	13
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		1.8	11
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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	■	8.9	5
●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			
エ ○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	■	1.8	11
●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			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	5.4	9
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		2.7	10
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		15.2	1
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		6.3	8
●利用料金が適正なこと			
ケ ○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
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	12.5	3
●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			
サ ○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		8	7
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること		12.5	3
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14.3	2
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		0.9	13
●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			

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.9	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.6	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.3	2.4	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	3	2.2	2.6	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.8	2.8
問14 ○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	2.8	2.7	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.7	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.7	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.6	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

2	2.3	2.3	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

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

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	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	62.5%	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	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。

評価が低かった点に関しては、ミーティングなどを開き、改善していく様にスタッフ全員で心掛けていきます。

今後も、スタッフ全員で業務をより良くする為、普段行っている業務を見直し、定期的に研修などを行い、利用者様・介護人様に喜ばれる様に努力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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○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	14
イ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.2	11
ウ ○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	4
エ ○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		3.2	11
オ ○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	■	6.3	6
カ ○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		3.2	11
キ ○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ること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.9	5
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	8
ケ ○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		6.3	6
コ ○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	■	14.3	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.8	8
シ ○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	2
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感がもてること	■	15.9	1
セ ○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		4.8	8

平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.7	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.5	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.6	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.9	2.8
問14 ○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	2.8	2.9	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.9	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	3	2.8	2.8	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	2.9	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

3	2.3	2.4	2.4
---	-----	-----	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

3	2.6	2.7	2.6
---	-----	-----	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	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	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	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。

今回の結果で、お客様評価を再度見直し、事業所評価を下回った項目、又上回った項目にも真摯な姿勢で向き合い、特に下回った項目に対しては、スタッフ一同にミーティング等で周知意識の差を再確認して、その差を埋められるよう、サービス提供時、御案内時にも一層努力していきたいと考えております。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○口こみで評判が良いこと		2.1	12
●口こみで評判が良いといわれること			
イ ○事業所の知名度が高いこと		1.1	13
●事業所の知名度が高いこと			
ウ ○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		10.5	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			
エ ○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	■	3.2	9
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		3.2	9
●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			
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		6.3	8
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
キ ○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ること		9.5	4
●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			
ク ○利用料金が適正なこと		1.1	13
●利用料金が適正なこと			
ケ ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること	■	9.5	4
●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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	8.4	7
●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			
サ ○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		9.5	4
●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			
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	16.8	1
●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			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	15.8	2
●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			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		3.2	9
●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			



平成21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1～21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1～21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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)  
●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	自 社 結 果	全 体 平 均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時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、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問入浴介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.9	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.6
問4 ○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の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	2.8	2.5	2.7
問5 ○訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望を十分に取り入れ、適宜見直しを行っていますか ●訪問入浴サービス計画は、ご本人やご家族の希望が十分に取り入れられたものであり、適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.4	2.8
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.6	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.6	2.8
問8 ○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、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.4	2.7
問9 ○スタッフに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●職員の性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.3	2.4	2.7
問10 ○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 ●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があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.5	2.5	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.3	2.6	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、スタッフの教育はできていますか ●職員の介護の知識や技術に満足していますか	2	2.2	2.3	2.7
問13 ○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や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、ご本人のその日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	2.8	2.7	2.8
問14 ○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	2.8	2.7	2.8
問15 ○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・衛生面に万全の体制をとり、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	3	2.5	2.8
問16 ○訪問入浴の1回にかかる時間は、適切ですか ●1回のサービスにかかる時間は、適切だと思いますか	2	2.8	2.3	2.8
問17 ○スタッフは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員は、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問18 ○ケアマネジャーと連携や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は、サービス時間やサービス内容等について、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	2.6	2.8

問19 ○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

●事業所の担当者は、かかりつけ医や看護師などの医療関係者と連携がとれていると思いますか

2	2.3	2	2.4
---	-----	---	-----

問20 ○訪問入浴を提供してから、利用者の衛生面や精神面は良くなったと思いますか

●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お感じですか

3	2.6	2	2.6
---	-----	---	-----

問21 ○利用者は、訪問入浴サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している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	2.5	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	30.6%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

個々のご利用者様の情報をスタッフ間で共有する事が多くのご利用者様の求めているという事が良く分かった。スタッフが変わる事がよくあり、その度にご利用者さまにご心配をかけている。事故等にもつながりかねないので徹底していく。少しでも変化があれば必ず申し送りをする。ただ多くのスタッフが共有する事なので個人情報の漏えい防止にも心がけなければならない。個人情報の漏えいも心配されているご利用者様も少なくない。

## 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22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22 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最も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していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いもの5つ○をつけてください。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○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		2.1	12
イ ○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	11
ウ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.3	4
エ ○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		2.1	12
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.2	8
カ ○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	■	8.2	6
キ ○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		12.4	2
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	10
ケ ○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	8
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	10.3	4
サ ○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		8.2	6
シ ○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	■	11.3	3
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感がもてること		13.4	1
セ ○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		2.1	12