

平成22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		
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	2.8
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	2.9	2.5	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.8	2.8
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	2.4	3.0	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	2.7	2.8	2.9
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	2.7	2.9	2.9
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	3	2.7	2.9	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	2.4	3.0	2.8
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	3	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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せんか	3	2.9	3.0	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	2	2.6	2.7	2.9
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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	24.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年と同様に「苦情相談窓口の説明」が低い評価となっていました。 昨年の対策で契約時の十分な説明と、その後（利用3ヶ月目）に別紙で相談窓口のお知らせを行ってまいりました。 お客様へ説明をしてそれを理解していただくという事の難しさを痛感しております。

お客様が安心して在宅生活を送れる様、支援していきますのでよろしくお願ひします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		3.1	10
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		2.1	13
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		3.1	10
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	■	5.2	7
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		2.1	13
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		3.1	10
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	■	12.5	3
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
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	■	12.5	3
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		4.2	9
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	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	■	18.8	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	■	13.5	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		5.2	7

平成22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1～21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		
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	2.8
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	2.9	2.6	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.9	2.8
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	3	2.4	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いただけますか	3	2.7	3.0	2.9
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	2	2.7	3.0	2.9
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	2.7	3.0	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	2.4	2.4	2.8
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	2.6	3.0	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	3	2.4	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いただけますか	3	2.9	2.9	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	3.0	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いただけますか	3	2.6	3.0	2.9
問18 ○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●事業所の担当者とはケアマネジャーは、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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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

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	2.2	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	19	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	82.6 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.2 %	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。

ユーザー評価の結果から、問2、問9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く、話し手、聞き手共に緊張している為、重要事項を把握せずサービスを開始するのではなく、納得、安心の上でサービスを開始して頂けるように改善させていただきます。

改善策2、契約書の苦情窓口の覧を色付けし、一目で分かるようにしていきます。

9、異性介助の際、視界に入らないよう配慮し、タオル等で体の露出をさけるよう努めていきます。

以上2点を改善していき、利用者様、ご家族様が安心してご利用して頂けるよう努めます。

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
ア ○口こみで評判が良いこと		1.4	14
●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		5.8	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		4.3	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			
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	■	2.9	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		2.9	11
●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	■	2.9	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		13.0	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		7.2	5
●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		10.1	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	■	7.2	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		7.2	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	■	11.6	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	■	15.9	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		7.2	5
●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22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		
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	2.8
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	2.9	2.6	2.4
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	3.0	2.8	2.7
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	2.9	3.0	2.8
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	3	2.4	3.0	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	2.7	2.9	2.9
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	2.7	2.8	2.9
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	3	2.7	2.9	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	3	2.4	3.0	2.8
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	3	2.6	3.0	2.9
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ただけますか	3	2.4	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ただけますか	3	2.4	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	2.9	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	3	2.6	2.9	2.9
問18 ○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●事業所の担当者としてケアマネジャーは、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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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	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	56.7 %	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。

お客様1人1人のお話しを、聞ける時間を持つ為に、個別の訪問時間を多く作って色々な御意見や御感想を聞き入れられる様に致します。また、皮フの弱い体質の職員にも改善とともに、お客様に説明をし、御理解をして頂ける様に致します。今後、お客様に不安をさせない様、分りやすく、理解して頂ける様に、説明とともに同意して頂き、安心して利用して頂ける様に努力致します。

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
ア ○口こみで評判が良いこと		5.2	10
●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		2.6	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		11.7	2
●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		6.5	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	■	1.3	14
●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	■	5.2	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	■	10.4	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		7.8	5
●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		10.4	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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	7.8	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	■	7.8	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		7.8	5
●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		13.0	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		2.6	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22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	2	2.8	2.9	2.8
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	2.9	2.6	2.4
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	3.0	3.0	2.7
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	2.9	2.9	2.8
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	2.4	3.0	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	2	2.7	3.0	2.9
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	2	2.7	3.0	2.9
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	2.7	3.0	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	2.4	3.0	2.8
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	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	2	2.4	3.0	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ただけますか	2	2.4	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いただけますか	3	2.9	3.0	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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って、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	3.0	3.0	2.9
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	2.9	3.0	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いただけますか	3	2.6	3.0	2.9
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	2.6	3.0	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	2.8	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	3.0	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	12	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	80.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回のユーザー評価の結果により苦情窓口や個人情報の取扱いについてこれまで以上に分かりやすく丁寧に説明していかなければならないと思いました。また、様々な意見を頂けた事に感謝すると共に、今後に向け、今まで以上に取り組んでいかなければならないと強く感じました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
ア ○口こみで評判が良いこと		3.3	8
●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		0.0	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	■	13.3	2
●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		3.3	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	■	3.3	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		10.0	5
●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	■	13.3	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		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		3.3	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	■	10.0	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		3.3	8
●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	■	16.7	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		0.0	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22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1～21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		
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	2.8
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	2.9	2.5	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.7	2.8
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	2.4	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いただけますか	3	2.7	3.0	2.9
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	2.7	2.8	2.9
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	3	2.7	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、柔軟に対応していただけますか	2	2.4	3.0	2.8
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	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	3	2.4	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ただけますか	3	2.4	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いただけますか	2	2.9	2.8	2.9
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	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	3	2.6	2.8	2.9
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	2.6	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	2.5	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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	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。

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
ア ○口こみで評判が良いこと	■	2.9	10
●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		0.0	14
●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		6.8	6
●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		1.9	13
●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	■	5.8	9
●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	■	13.6	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		6.8	6
●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		6.8	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	■	7.8	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		10.7	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		15.5	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		15.5	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		2.9	10
●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22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 (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 ○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	2.8
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	2.9	2.2	2.4
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	3.0	2.6	2.7
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	2.9	2.7	2.8
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	3	2.4	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いただけますか	3	2.7	3.0	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	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	3	2.4	2.5	2.8
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	3	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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せんか	3	2.9	3.0	2.9
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	3	2.7	3.0	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	3	2.6	3.0	2.9
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	2.6	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	2.5	2.5
---	-----	-----	-----

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

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	2.2	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	73.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。評価の低かった項目に関してはスタッフ一同話し合い、改善していきたいと思っております。
又現状に満足する事をなく、今後も御利用者様の立場にたった心のこもった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
ア ○口こみで評判が良いこと		0.0	14
●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		0.8	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			
●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	■	7.4	6
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		4.1	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		4.9	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		5.7	9
●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	■	10.7	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		7.4	6
●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		7.4	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	■	8.2	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		10.7	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	■	13.9	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	■	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		3.3	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22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	3	2.8	2.6	2.8
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	2.9	2.2	2.4
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	3.0	2.6	2.7
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	2.9	2.7	2.8
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	2.4	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いただけますか	3	2.7	2.5	2.9
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	2.7	2.6	2.9
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	3	2.7	2.0	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	2.4	2.5	2.8
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	3	2.6	2.9	2.9
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	2.4	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	2.4	2.5	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せんか	3	2.9	2.8	2.9
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	3	2.7	2.7	2.9
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って、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	3.0	2.6	2.9
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	2.9	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	2.8	2.9
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	2.6	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	2.1	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様からの声を真摯に受け止め今後のサービスをより丁寧にしていきたく思います。たま、スタッフを固定する事は難しいので、スタッフが変わってもサービスの質が変わる事の無いように、今まで以上に申し送りをしっかり行い、スタッフ一同介護技術の向上にも努めて参ります。

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
ア ○口こみで評判が良いこと		3.0	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		0.0	14
●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		7.1	6
●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		5.1	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	■	6.1	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		4.0	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	■	9.1	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		3.0	12
●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		12.1	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			
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	6
●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		8.1	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	■	14.1	2
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること			
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	15.2	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、職員研修が行届いていること			

平成22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1～21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		
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	2.4	2.8
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	2.9	2.1	2.4
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	3.0	2.0	2.7
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	2.9	2.3	2.8
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	2.4	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いただけますか	2	2.7	3.0	2.9
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	2	2.7	3.0	2.9
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	2.7	2.9	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	3	2.4	3.0	2.8
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	3	2.6	2.6	2.9
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ただけますか	3	2.4	3.0	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ただけますか	3	2.4	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いただけますか	3	2.9	2.9	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	2.6	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いただけますか	2	2.6	2.7	2.9
問18 ○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●事業所の担当者としてケアマネジャーは、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	2.6	3.0	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	3.0	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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	10	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。

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
ア ○口こみで評判が良いこと		0.0	14
●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		2.6	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		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		5.3	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	■	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		2.6	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		7.9	6
●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	6
●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		10.5	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			
コ ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	15.8	1
●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	■	5.3	8
●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	■	13.2	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	■	10.5	3
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感がもてること			
セ ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		2.6	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22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		
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	2.8
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	2.9	2.6	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.8	2.8
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	2.4	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いただけますか	2	2.7	2.9	2.9
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	2	2.7	2.8	2.9
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	2.7	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、柔軟に対応していただけますか	2	2.4	2.8	2.8
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	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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いただけますか	3	2.9	2.9	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	2	2.6	2.8	2.9
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	2.6	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

1	2.3	2.7	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	40.0 %	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	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。

今回の評価を受けまして、契約時の説明が御利用者様・介護者様に伝わりやすくなるよう改善し、医療関係者との連携に関しましては、もっと密になれるよう意識を持って行います。また、一回の入浴にかかる時間の再確認や、コースの見直し等も行い業務の効率化を図っていきます。そして、満足して頂いている御利用者様にも、介護の知識や技術を向上させる事で今以上のサービスを提供出来るよう、スタッフ一人一人が意識を高く持ち業務に取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		1.1	12
●口こみで評判が良いといわれること		1.1	12
イ ○事業所の知名度が高いこと		8.7	6
●事業所の知名度が高いこと		3.3	9
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		7.6	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		2.2	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	■	14.1	2
●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		3.3	9
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		8.7	6
●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		9.8	5
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと	■	12.0	3
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.9	4
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	■	16.3	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		1.1	12
ク ○利用料金が適正なこと			
●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			
●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			
●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			
●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	■		
●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	■		
●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			
●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22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		
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	2.8
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	2.9	2.3	2.4
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	3.0	2.6	2.7
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	2.9	2.9	2.8
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	3	2.4	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いただけますか	3	2.7	3.0	2.9
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	2.7	2.9	2.9
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	3	2.7	3.0	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	2.4	3.0	2.8
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	3	2.6	3.0	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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いただけますか	3	2.9	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	2	2.6	2.9	2.9
問18 ○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●事業所の担当者とはケアマネジャーは、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	2.6	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	2.2	2.5
---	-----	-----	-----

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

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	2.2	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目で、平均点を下回った内容について結果を確認後、検討しました。毎年のように初回訪問の契約書類についての点が低くなっているため、今後の果題として話し合いました。家族の形態や主たる介護者により、書類の内容をどのように理解されているのか異なり、初めて会った方でもその方に応じた説明が必要になってきます。こちら側が決めた形で事を運ぶのではなく、相手に合った内容説明をいくつか考えておき、数ヶ月経っても契約内容や苦情窓口の利用法等、家族の方がすぐに確認、利用できるしくみを今後考案していきます。アンケートの時期に合わせ、お客様に順次確認するのも一つの方法だと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		1.0	13
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		0.0	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		5.2	9
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	■	6.3	8
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	■	7.3	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		2.1	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	■	8.3	5
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	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		12.5	3
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	■	10.4	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		7.3	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		15.6	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	■	17.7	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	11

平成22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	2.8
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	2.9	2.1	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.8	2.8
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	3	2.4	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いただけますか	3	2.7	2.7	2.9
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	2.7	2.8	2.9
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	3	2.7	2.3	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	3	2.4	2.5	2.8
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	2.6	2.8	2.9
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ただけますか	3	2.4	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ただけますか	3	2.4	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いただけますか	3	2.9	2.8	2.9
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	3	2.7	2.8	2.9
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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	3	2.6	2.9	2.9
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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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	47.6 %	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	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。

自己評価とユーザー評価との意識の差の部分で「苦情」という事に、どれだけ真剣にとらえているかが明確に出たと感じています。これは、どれだけ誠実にお客様の事を考えているかに繋がると思います。今一度、ミーティング等でスタッフ間の意識統一を図り、安心してサービスを御利用頂ける態勢を整え、信頼して頂ける事業所となる様日々努力して参ります。また医療・介護等の各サービス間との連携を確実にを行い、よりいっそう御満足頂ける入浴サービスを心がけて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		2.6	11
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		1.7	12
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		8.6	5
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		1.7	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	■	6.9	9
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	■	8.6	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 ●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		10.3	3
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	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		7.8	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	■	8.6	5
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	■	10.3	3
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	■	12.9	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		12.9	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、職員研修が行届いていること		0.9	14

平成22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		
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	2.8
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	2.9	2.5	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.9	2.8
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	3	2.4	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いただけますか	3	2.7	2.9	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	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	3	2.4	3.0	2.8
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	3	2.6	2.9	2.9
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ただけますか	3	2.4	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ただけますか	2	2.4	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せんか	3	2.9	3.0	2.9
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	3	2.7	3.0	2.9
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って、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	3.0	3.0	2.9
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	2.9	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いただけますか	3	2.6	3.0	2.9
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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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

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	2.2	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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		0.9	13
●口こみで評判が良いといわれること		0.9	13
イ ○事業所の知名度が高いこと		7.9	6
●事業所の知名度が高いこと		7.9	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		3.5	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	■	3.5	10
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		5.3	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	■	5.3	9
オ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		6.1	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		6.1	8
カ ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		8.8	5
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		8.8	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		1.8	11
●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	11
ク ○利用料金が適正なこと		7.9	6
●利用料金が適正なこと		7.9	6
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		9.6	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	■	9.6	4
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	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	■	11.4	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		16.7	2
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.7	2
シ ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること		17.5	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	■	17.5	1
ス ○職員の対応に安心感、信頼感があること		1.8	11
●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		1.8	11
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			

平成22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		
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	2.8
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	2.9	2.2	2.4
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	3.0	2.7	2.7
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	2.9	2.7	2.8
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	2.4	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いただけますか	3	2.7	3.0	2.9
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	2.7	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	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	3	2.4	2.5	2.8
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	2.6	3.0	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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せんか	2	2.9	3.0	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.9	2.9
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	2.9	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いただけますか	2	2.6	2.6	2.9
問18 ○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●事業所の担当者としてケアマネジャーは、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	2.6	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	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	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。

苦情窓口についての説明が不充と分かり、再度利用者様に説いていく必要があると感じました。
 今後も、ミーティングなどを定期的に関き、全スタッフで業務改善を心掛けていきます。
 利用者様・介護人様に喜ばれる様努力していきたいと思ひます。

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ひものを、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		3.1	10
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		1.6	12
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		9.4	5
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		4.7	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	■	14.1	2
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		3.1	10
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	■	7.8	6
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
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		0.0	14
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	■	12.5	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 ●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
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	■	15.6	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	■	10.9	4
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		1.6	12

平成22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		
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	2.7	2.8
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	2.9	2.1	2.4
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	3.0	2.6	2.7
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	2.9	2.7	2.8
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	2.4	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いただけますか	2	2.7	2.7	2.9
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	2.7	2.8	2.9
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	3	2.7	2.5	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	2.4	2.5	2.8
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	3	2.6	2.7	2.9
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ただけますか	2	2.4	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ただけますか	2	2.4	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いただけますか	3	2.9	2.6	2.9
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	3	2.7	2.9	2.9
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って、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	3.0	2.8	2.9
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	2.9	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いただけますか	2	2.6	2.9	2.9
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	2.6	2.7	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	2.3	2.5
---	-----	-----	-----

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	2.4	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

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	2.2	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	33.7 %	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	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	60.0 %	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。

今回のユーザー評価の結果を拝見して、常に利用者様の事を考えてサービス、御説明をしていたつもりですがまだまだ改善すべき点が多いと感じました。今後は今回のユーザー評価の結果をふまえ、より利用者様御家族様の目線に立ってサービスの提供や御説明を心掛けてまいります。また、こちらが充分でないと感じている項目は利用者様御家族様の評価も厳しくやはり、よく見てらっしゃると感じました。御利用者様、御家族様から信頼され、心から喜んでいただけるサービスが御提供できるよう、スタッフ一同今後も努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		2.8	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		1.4	14
●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		4.2	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		4.2	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		6.9	6
●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		4.2	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		15.3	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		2.8	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		8.3	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	■	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	■	6.9	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	■	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	■	16.7	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		2.8	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			