

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.6	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.8	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	3	4.3	4.4	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.8	4.7
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.4	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.6	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.6	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.7	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	4	4.8	4.8	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.6	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.7	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24.0 %	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	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。

今回の結果を真摯に受け止め、利用者様・御家族様と接する機会に、サービス・ケアに対して十分に理解していただけるように、丁寧で確実な説明をし、安心感・信頼感を得ながらサービスを提供できるように努めています。また、サービスに関わる方々と連携をとり情報交換をしっかりと行い、サービス内容に偏りがなく、そつなく行えるようにスタッフ一同、介護技術・知識向上を今以上に目指します。若いスタッフが多い事業所ですが、1日1日を大切に一生懸命取り組み、入浴サービス時の環境作りや心づかい、ご要望に気付けるように日々のサービスを全力で頑張っています。

## 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21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
利用者  
%  
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.6	12
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	8
4 ○特別な状況（感染症や医療の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（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること		5.4	8
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	6
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	1.8	13
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.4	2
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.5	10
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		6.3	7
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	8.9	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.8	4
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること ●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■	13.4	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること		16.1	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること		4.5	10

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.7	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.4	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.7	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	5	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.5	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.6	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.4	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.8	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	4.6	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.7	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.7	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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、①苦情受付窓口についての説明、②個人情報取扱いについての説明に関して、ユーザーからの評価が低いことが分かりました。①②に関して利用される前の契約時に、契約書のなかで説明させていただきますが、初対面の場合が多く、お互いに緊張した状態で説明する為、内容が頭に残らないと考えられます。今後は、利用開始後3ヶ月程度を目処に、再度、契約書の内容についてユーザーと話し合う時間を設け、苦情受付窓口や個人情報の説明について伝えていくよう改善させて頂くと共に、その際、入浴について改善してほしいこと等も話し合い、快適に入浴が出来るよう努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

事業者	利用者	利用者
○	●	%
1	○口こみで評判が良いこと	4.0 10
	●口こみで評判が良いと言われること	
2	○事業所の知名度が高いこと	2.0 12
	●事業所の知名度が高いこと	
3	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること	8.0 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	
4	○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること	8.0 5
	●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること	
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	2.0 12
	●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	○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと	0.0 14
	●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	8.0 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	
8	○利用料金が適正なこと	6.0 9
	●利用料金が適正なこと	
9	○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること	8.0 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	
10	○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	12.0 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	
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	12.0 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	
12	○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	10.0 4
	●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	○職員の対応に安心感、信頼感があること	16.0 1
	●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること	
14	○介護福祉士等の配置や研修を実施していること	4.0 10
	●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	4	4.3	4.6	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	4	4.9	4.6	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.5	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.4	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	3	4.1	4.6	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.3	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.5	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.6	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.3	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.2	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	68.2 %	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	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。

入浴自体に関しては満足して頂けるとは思いますが、その他の事に関して満足して頂けていない現状ですので、入浴以外のサービス向上に努め、サービス全体に対して満足して頂けるように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21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いと言われること	■	3.7	12
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.0	14
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.9	8
4 ○特別な状況（感染症や医療の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（感染症や医療の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	■	4.9	8
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.8	5
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.3	6
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.0	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	8
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		4.9	8
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること		7.3	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.0	3
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること ●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■	12.2	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること		15.9	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること		2.4	13



平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.6	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.3	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	4	4.3	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.4	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.6	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	3	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	4	4.8	4.6	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.6	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	4	4.8	4.4	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	4.4	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	4	4.8	4.6	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.4	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.6	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.5	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日々、ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを大事にし、少しずつでも関係性を縮めながら、ご利用者宅の要望に機敏に応えられる事業所にしていきたい。

## 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、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.7	14
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		3.4	10
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		5.9	7
●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		3.4	10
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	9.3	4
●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 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		2.5	13
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること		16.1	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			
8 ○利用料金が適正なこと		3.4	10
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	8.5	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		5.1	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	14.4	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	15.3	2
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること	■	4.2	9
●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること			



平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.7	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.8	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.3	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.2	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.7	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.7	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.8	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.7	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.6	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

- 事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

- 事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	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	51.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	89.7 %	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。

御利用者様、介護者様よりの貴重なご意見感謝致します。評価の低かった設問5、9の項目につきましては、スタッフで話し合い改善をしていきたいと思っております。  
 今後もケアマネジャー様や医療機関やその他サービスの皆様と連携をとり、よりいっそう良いサービスを提供できるよう心掛け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21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		3.5	10
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		1.8	12
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		6.2	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		1.8	12
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	8.8	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			
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		0.9	14
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	9.7	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			
8 ○利用料金が適正なこと		7.1	8
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		10.6	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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	8.0	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		8.8	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			
12 ○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			
13 ○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、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		3.5	10
●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.8	4.5
問5	○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくださいましたか	5	4.3	4.5	4.4
問6	○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.6	4.7
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	3	4.1	4.3	4.5
問10	○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問11	○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.3	4.5
問12	○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.4	4.5
問13	○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.7	4.6
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.2	4.6
問15	○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.5	4.6
問16	○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問17	○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.7	4.6
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.3	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.3	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

多くの方々から、ご意見を頂いた中で契約時の説明不足がある事がわかりました。今後は、改善に向けて、ご利用者様、ご家族様の立場に立って心切、丁寧な説明をスタッフ一同、努めていきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.0	14
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		1.9	12
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		5.8	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		3.9	10
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	8.7	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			
6 ○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			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること		12.6	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			
8 ○利用料金が適正なこと		1.9	12
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	10.7	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	6.8	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			
12 ○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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14.6	2
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		6.8	6
●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24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
2371002128	リィヴァル

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.6	4.0	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.7	4.5
問5	○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	4	4.3	4.7	4.4
問6	○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.8	4.7
問7	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.7	4.7
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.8	4.5
問10	○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11	○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.5	4.5
問12	○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.5	4.5
問13	○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.8	4.6
問14	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	4.5	4.6
問15	○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	4	4.8	4.7	4.6
問16	○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.8	4.6
問17	○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.8	4.6
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.4	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

共通設問の項目について、契約書類の説明についてお客様にとってわかりやすさにかけていた部分もあったためスタッフ間での説明方法の再確認をし、誰が聞いてもわかるように改善していこうと思いました。又、ご利用者の皆様が安心して入浴できることを望んでいることはもちろんのこと、付加的なサービスを望まれている方が多いという結果になっているため、満足度を得るためにそういった点も取り入れていこうと思います。お客様・ご家族様にとって安心・安全にサービスをご利用していただくためにも、今後もスタッフ間・関係各社との連携をより一層、強化します。

## 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21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

項目	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		2.2	11
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		0.7	14
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		6.7	7
●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること	■	4.5	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			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		1.5	13
●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 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		6.0	8
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	15.7	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			
8 ○利用料金が適正なこと		4.5	9
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		11.2	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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	8.2	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	11.9	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること		9.7	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	14.9	2
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		2.2	11
●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.6	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.9	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくださいましたか	3	4.3	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	5	4.1	4.8	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	5.0	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.8	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.9	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.8	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.9	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.9	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.8	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.8	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.5	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	53.3 %	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。

看護職員に限らず介護職員も含め職員全員で利用者様の把握に努めカルテにも状態変化等がある場合は細かく記載していくよう努め、物品等に関しても入浴時に移動させる場合は、職員全員に申し送りをし、カルテにも細かく記載し、帰る際にご家族様に位置を確認して頂くよう心掛けます。

## 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21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.3	13
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		2.5	12
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		7.5	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること	■	3.8	10
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	3.8	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			
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		7.5	5
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	15.0	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			
8 ○利用料金が適正なこと		5.0	9
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		7.5	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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること		8.8	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		7.5	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	13.8	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	16.3	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		0.0	14
●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.6	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	3	4.3	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.9	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	2	4.4	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.2	4.8	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	3	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.2	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	3	4.8	4.7	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	4	4.9	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	4.6	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.6	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.5	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

スタッフによって、サービス提供の質に差がある。というご意見を頂いたので、サービス提供に差がないよう現場での指導、事業所ミーティングを行いサービスの統一化をはかっていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		2.5	13
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		0.8	14
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		7.4	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療の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	9
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		9.0	4
●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 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		3.3	12
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	14.8	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			
8 ○利用料金が適正なこと		4.1	9
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		6.6	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			
10 ○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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	7.4	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	11.5	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	16.4	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		4.1	9
●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.5	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.9	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.9	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.8	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.8	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.8	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.6	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.9	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.7	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.8	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.7	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回のアンケートで気になった内容に、ケアマネジャーとの連絡・調整を密にして欲しいという部分があり、たとえ1人でもそう思われた利用者、介護者がいるという事です。普段、ふつうに行っている業務の中でも、一歩足りていない所があるのだと受けとめ、小さな事でもこまめに連絡を入れるという、日々の業務を見直し充実させる事が必要であると思います。その他に時間変更等、当社都合での調整が相手には大きな負担になる事を改めて考える必要もあり、一日をタイムスケジュール通りに過ごしている几帳面な介護者も多くいらっしゃるのでは、安易な考えや、当社都合を優先させるような調整を慎むよう努めます。

## 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、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		0.9	13
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		0.0	14
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		8.7	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		1.7	12
●特別な状況（感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	7.8	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			
6 ○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			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	7.0	8
●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと			
8 ○利用料金が適正なこと		4.3	9
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		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			
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	9.6	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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		10.4	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	16.5	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	16.5	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		4.3	9
●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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.0	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.3	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	4	4.3	4.6	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.9	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.7	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	5	4.1	4.6	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.7	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.7	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.8	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.8	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.6	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.7	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.7	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

御利用者様・御家族様からの御意見から、「スタッフの対応に安心感が持て、誠実である」と大変ありがたい御言葉を頂き感謝致します。その御意見からや、御家族様が望まれる「職員の対応に安心感、信頼感があること」が一位であることから、スタッフ一人一人の質が問われていると思います。昨年から、特に接遇の研修に力を入れております。御利用者様・御家族様にとって、今まで以上に誠実な対応をスタッフ全員が同じレベルで行う事が何よりも重要であると実感しております。研修の成果を感じて頂ける様努力して参ります。お忙しい中、貴重な御意見を賜わりまして誠にありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.7	12
●口こみで評判が良いと言われること		1.7	12
2 ○事業所の知名度が高いこと		1.7	12
●事業所の知名度が高いこと		1.7	12
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		8.7	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		8.7	5
4 ○特別な状況（感染症や医療の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	9
●特別な状況（感染症や医療の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		4.3	9
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	7.0	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	■	7.0	7
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		4.3	9
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		4.3	9
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること		11.3	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		11.3	3
8 ○利用料金が適正なこと		1.7	12
●利用料金が適正なこと		1.7	12
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		8.7	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		8.7	5
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること	■	10.4	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	■	10.4	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	7.0	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	■	7.0	7
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	13.0	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	■	13.0	2
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	16.5	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること	■	16.5	1
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		3.5	11
●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること		3.5	11

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.0	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.2	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.3	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.4	4.4	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.2	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	3.9	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	4	4.8	4.4	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.3	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.3	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.0	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.1	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.3	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.3	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.1	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

- 事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

- 事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.0	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	43.5 %	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。

今後について、お客様より気軽な相談相手として、また、気軽な話し相手として今後検討改善していくと併に職員に対しては、言葉使いや身だしなみ、お客様に対する姿勢や心得などを研修などで指導教育してまいります。介護技術的な面でも改善を研修にてしっかりとスキルアップが出来る様お客様に安全に安心して入浴して頂けます様に努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.1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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		2.1	12
●口こみで評判が良いと言われること		0.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと		6.4	7
●事業所の知名度が高いこと	■	6.4	7
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		10.6	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	■	10.6	3
4 ○特別な状況（感染症や医療の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	11
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること	■	7.4	5
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		8.5	4
●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	■	8.5	4
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		6.4	7
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.4	5
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること		7.4	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	■	7.4	5
8 ○利用料金が適正なこと		16.0	2
●利用料金が適正なこと	■	16.0	2
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		18.1	1
●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	■	18.1	1
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること		2.1	12
●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■	2.1	12
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること			
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■		
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること			
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■		
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること			
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること	■		
14 ○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24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	-	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	-	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	-	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	-	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	4	4.3	-	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	4	4.9	-	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	-	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	-	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	5	4.1	-	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	-	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	-	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	4	4.8	-	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	-	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	-	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	-	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.8	-	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	-	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	-	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

- 事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	-	4.3
---	-----	---	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

- 事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	-	4.5
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.7	13
●口こみで評判が良いと言われること		1.7	13
2 ○事業所の知名度が高いこと		6.8	4
●事業所の知名度が高いこと		5.1	8
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		6.8	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		5.1	8
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		6.8	4
●特別な状況（感染症や医療の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	■	3.4	10
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること	■	13.6	3
●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		3.4	10
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと	■	6.8	4
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.4	10
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	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		3.4	10
8 ○利用料金が適正なこと		3.4	10
●利用料金が適正なこと		6.8	4
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		6.8	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		6.8	4
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること		6.8	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		5.1	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		5.1	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		16.9	2
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	16.9	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	■	18.6	1
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	18.6	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること		3.4	10
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること		3.4	10
●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること		3.4	10



平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.4	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.7	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.8	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.5	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.6	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.6	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.8	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.6	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.6	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.5	4.6	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31	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	32.3 %	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	71.0 %	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を見まして、お客様からいろんな回答をいただきました。その結果、まだまだお客様を理解したサービスが提供できていないと思いました。本当に満足していただけるよう、今以上にサービスの質を上げ、個々に合わせたサービスが提供できるよう努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.9	12
●口こみで評判が良いと言われること	■	1.9	12
2 ○事業所の知名度が高いこと		5.8	8
●事業所の知名度が高いこと	■	6.8	6
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		4.9	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	■	6.8	6
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		10.7	3
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること	■	10.7	3
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること		7.8	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	■	13.6	2
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		16.5	1
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	1.9	12
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること			
●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■		
8 ○利用料金が適正なこと			
●利用料金が適正なこと	■		
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること			
●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること	■		
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること			
●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること	■		
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること			
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■		
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること			
●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■		
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること			
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること	■		
14 ○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	■		

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.0	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.5	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.7	4.7
問7 ○職員は、気軽に相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.4	4.6	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.2	4.5	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	4	4.1	4.4	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	4	4.8	4.5	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	4	4.6	4.2	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.3	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	4	4.9	4.5	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.6	4.5	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.5	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.5	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	4	4.6	4.5	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.6	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	4.4	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	4.6	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明点数が低かったため、これからは分かりやすい説明で、ご理解いただけるよう心がけていきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いと言われること	■	2.0	14
2 ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.9	7
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.9	10
4 ○特別な状況（感染症や医療の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（感染症や医療の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		5.9	7
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.9	6
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.9	10
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること ●スタッフ（職員）の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.8	4
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	10
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること ●サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		4.9	9
10 ○利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応すること ●利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること		8.8	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.7	1
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること ●安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供してくれること	■	13.7	1
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること ●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること		12.7	3
14 ○介護福祉士等の配置や研修を実施していること ●職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行われていること	■	3.9	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601630	株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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の説明について、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.6	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.8	4.4	4.5
問5 ○初回のサービス実施前にサービス担当者(または管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留意点などサービス内容をわかりやすい説明ができていますか ●初回の入浴実施前に職員(または管理者)がお宅に来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容について、わかりやすく説明をしてくれましたか	5	4.3	4.6	4.4
問6 ○看護職員が、必ず入浴前後のバイタルチェックを行い、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し、必要な対応ができていますか ●看護職員が、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態を把握し対応してくれますか	5	4.9	4.8	4.7
問7 ○職員は、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.4	4.8	4.7
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.2	4.6	4.6
問9 ○予定の訪問時間を守ることができていますか ●予定の訪問時間は守られていますか	5	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人ひとりに適切な対応をするために、入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の声を聞く事ができていますか ●湯温や洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望をきいてくれますか	5	4.8	4.7	4.6
問11 ○訪問入浴の1回にかかる時間について、適切な提供ができていますか ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか	5	4.6	4.7	4.5
問12 ○サービス終了後の記録について、適切に記入する事ができていますか ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか	5	4.8	4.8	4.5
問13 ○サービス終了後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか ●サービス終了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか	5	4.9	4.9	4.6
問14 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.6	4.7	4.6
問15 ○安全・衛生面に万全な体制をとり、快適な入浴を行う事ができていますか ●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	5	4.8	4.7	4.6
問16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応することができていますか ●サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.8	4.4	4.6
問17 ○現在の入浴回数について、利用者にとって満足していただけるサービス提供ができていますか ●現在の入浴回数について満足していますか	5	4.6	4.6	4.6
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.5	4.8	4.5

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	4.4	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	4.6	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

前回に比べ評価の回収率が低くユーザー評価の説明が不十分であったと反省しており、今後の課題と感じています。  
 苦情・相談窓口の説明について分かりにくいと感じられてる方もお見えなので、今後苦情・相談窓口の説明を詳しく行い日頃から利用者様の御意見がスムーズに頂ける様に努めます。

## 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、評価項目の間21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21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、訪問入浴サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが訪問入浴介護サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○口こみで評判が良いこと		1.1	12
●口こみで評判が良いと言われること			
2 ○事業所の知名度が高いこと		0.0	13
●事業所の知名度が高いこと			
3 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること		11.8	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			
4 ○特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応すること		7.5	8
●特別な状況（感染症や医療のケアまたは高層住宅や駐車場がない等）に対応できること			
5 ○不満や苦情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			
6 ○個人情報等は、絶対に外にもらさないこと		6.5	10
●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと			
7 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること	■	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			
8 ○利用料金が適正なこと		3.2	11
●利用料金が適正なこと			
9 ○サービス内容（入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む）が充実していること		10.8	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			
10 ○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			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		7.5	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			
12 ○安全・衛生面に配慮した、快適な入浴を提供すること	■	10.8	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			
13 ○職員の対応に安心感、信頼感があること	■	15.1	1
●スタッフ（職員）の対応が誠実で、安心感、信頼感もてること			
14 ○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、職員研修が行われていること			