(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

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1~20の設問内容 なっています。	F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				
問1~20の設問内容 (上段○印が事業	Fに対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業和評	音自己 価	ユー [*] (利用 評価	者)
できていない (1点)不満 ← (1点)	(2点) (3 $\text{点})$ (4 $\text{点})$ できている (5 $\text{向})$ 満足 (2 $\text{向})$ (3 $\text{向})$ (4 $\text{向})$ (5 $\text{向}) (5 \text{向}) (5 \text{向}) (5 \text{向}) (5 \text{\phi}) (5 \text{\phi}$	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重 きていますか	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分かりやすい説明がで?	4	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 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)について分かりやすく 明ができていますか?	4	4.3	4.1	4
●苦情受付窓やすかったで	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 すか?				
●あなた(ご	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? 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 りやすかったですか?	4	4.7	4.4	4.3
	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?	5	4.7	4.5	4.5
	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 してくれますか?				
意点などサー	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	4	4.4	4.2	4.4
いて、わかり 問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれましたか? 、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 ができていますか?	5	4.9	4.8	4.8
●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 をしてくれますか?				
- 170	軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.5	4.7	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	3	4.3	4.4	4.5
1.3 - 0 1 /2 - 201.3	時間を守る事ができていますか? 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 者の希望を問	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 く事ができていますか?	4	4.8	4.8	4.7
	、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?		1		
- 1000	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	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?	5	4.8	4.4	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.6	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.7	4.6
	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? 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	4.6	4.7	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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
	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?	4	4.6	4.7	4.5
	回数について満足していますか? 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			4 -	4.4
きていますか ● (名古屋市	?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	4	4.5	4.7	4.4
7.6	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	5	4.3	4	4.2
	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	J	+.ა	4	7.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8	% 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。

浴室等の水廻りは使用後タオルにて水分を拭き取る様に職員に徹底していきます。 申し送りを再度徹底し、誰が訪問しても同じサービスが提供できるようにしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

 事
 利
 利

 業
 用
 者

 者
 %
 順

 位

0.9 | 14

0.5	17
5.1	8
3.4	10
5.1	8
6.8	7
1.7	13
9.4	5
2.6	12
11.1	3
10.3	4
9.4	5
14.5	2
16.2	1
3.4	10

(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

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1~20の設問内容 なっています。	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				
問1~20の設問内容 (上段○印が事業	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー [†] (利用 評価	者)
できていない (1点) 不満 ← (1点)	(2点) (3点) (4点) (5点) ————————————————————————————————————	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重 きていますか		4	4.4	4.8	4.3
問2 ○苦情受付窓	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 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)について分かりやすく 明ができていますか?	5	4.3	4.8	4
	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			I	
問3 ○利用者や家 ●あなた (ご	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? 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	5	4.7	5	4.3
. 1007310.50	りやすかったですか? 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?	5	4.7	4.9	4.5
	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 してくれますか?				
意点などサー	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	4	4.4	4.8	4.4
いて、わかり、 問6 ○看護職員が、	やすく説明をしてくれましたか? 、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 [5	4.9	5	4.8
●看護職員が、	ができていますか? 、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 をしてくれますか?				
問7 〇職員は、気	をとくれなのが、. 軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	5	4.5	4.9	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.9	4.5
1.3 - 0 1/2 - 201.3	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	4	4.1	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 く事ができていますか?	5	4.8	5	4.7
	、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?				
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	4.9	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?	4	4.8	4.8	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	5	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.7	4.6
	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? 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	4.6	5	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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?	4	4.6	4.8	4.5
	回数について満足していますか? 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 ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.8	4.4
	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	1	4.3	4.6	4.2
	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	4	4.3	4.0	4.2

4 4.5 4.8 4.4

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	12	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	% 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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)の設問項目で、「職員の対応に安心感、信頼感があること」がユーザー順位で1位だったのに対し、自己評価順位が上位5位から外れてしまっており、意識の差について改めて学べるいい機会となりました。「接遇マナー」の前にコミュニケーションの基礎をしっかりと身につけることが必要だと感じ、今後は職員一人一人に対して、「安心感・信頼感」をユーザーに感じていただけるよう日々の業務に努めてまいります。

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。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

利用

者

用

者

■ 14.5 3 5.5 7

| 5.5 | 7 | 10.9 | 4

10.9 4

■ 5.5 7

 ■
 16.4
 2

 18.2
 1

1.8 10

(訪問入浴介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401578	アサヒサンクリーン在宅介護センター上名古屋

1

2370401578	アサヒサンクリーン在宅介護センター上名古屋				
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				
	『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				
(上段○印が事業	ドに対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業和評	音自己 価	ユー (利用 評価	者)
○ できていない (1点)● 不満 ←	← (2点) (3点) できている (5点)	自社結	全体平	自社結	全 体 平
(1点)	(2点) (3点) (4点) (5点) は5点、最低点は1点になります。	果	均	果	均
問1 ○契約書や重 きていますか	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分かりやすい説明がで?	4	4.4	3.9	4.3
問2 ○苦情受付窓	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 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) について分かりやすく	3	4.3	3.4	4
●苦情受付窓	明ができていますか? 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 問3 ○利用者や家	すか? 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?	4	4.7	4	4.3
●あなた (ご	利用者) やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについて りやすかったですか?	7	4.7	7	4.0
	~、	5	4.7	4.4	4.5
●現在利用し いねいに対応	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 してくれますか?				
意点などサー	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、入浴の仕方や留ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか?	4	4.4	4.2	4.4
いて、わかり	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やすく説明をしてくれましたか?				
、必要な対応	、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 ができていますか? 、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	5	4.9	4.7	4.8
を把握し対応	をしてくれますか? をしてくれますか? 軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	5	4.5	4.6	4.7
	軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	J	4.5	4.0	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.2	4.5
	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	4	4.1	4.4	4.5
	の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		4.0	4.0	47
者の希望を聞	いたりに適切な対応をするために、八倍時間、物価、化麦くオ 体の化りが かに ジャン、利用 く事ができていますか? 、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?	5	4.8	4.6	4.7
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	4.4	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?	5	4.8	4.3	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.2	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?	5	4.7	4.4	4.6
	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?				
	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? 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	4.6	4.5	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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
	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?	4	4.6	4.5	4.5
	回数について満足していますか? 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	?または、今後計画をしていますか?	4	4.5	4.1	4.4
ビスの改善に	からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー 努めていると感じますか?		1		
	立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか? 自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	4	4.3	3.9	4.2

4 4.5 4.2 4.4	4	4.5	4.2	4.4
---------------------	---	-----	-----	-----

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35. 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	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	90	% 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.	事業者のコ	ıУ	ン	Ь

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	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。
- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

3.9	11
1.3	13
9.1	4
7.8	6
6.5	7
2.6	12
6.5	7
6.5	7
5.2	10
11.7	3
9.1	4
13	2
15.6	1
1.3	13

(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

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1~20の設問内容 なっています。	F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				
問1~20の設問内容 (上段○印が事業	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業和評	皆自己 価	ユー: (利用 評価	者)
できていない (1点)不満 ← (1点)	(2点) (3点) (4点) できている (2点) (3点) (4点) 満足 (2点) (3点) (4点) (5点) は5点、最低点は1点になります。	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重 きていますか	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分かりやすい説明がで?	5	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 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)について分かりやすく 明ができていますか?	4	4.3	3.9	4
●苦情受付窓やすかったで	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 すか?				
●あなた (ご	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? 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 りやすかったですか?	5	4.7	4.3	4.3
. 1007310.5011	タイテル・ファント 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?	3	4.7	4.5	4.5
	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 してくれますか?				
意点などサー	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	4	4.4	4.2	4.4
いて、わかり 問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれましたか? 、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 「	5	4.9	4.6	4.8
●看護職員が	ができていますか? 、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 をしてくれますか?				
問7 〇職員は、気	軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	3	4.5	4.5	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	3	4.3	4.4	4.5
1.3 - 0 1 /2 - 201.3	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	2	4.1	4.3	4.5
問10 ○利用者一人 者の希望を問	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 く事ができていますか?	4	4.8	4.5	4.7
	、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?				
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	4	4.7	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?	4	4.8	4.3	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	4	4.7	4.4	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.3	4.6
	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? 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	4.6	4.5	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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	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?	4	4.6	4.5	4.5
	回数について満足していますか? 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 ●(名古屋市	?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	4	4.5	4.4	4.4
	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	3	4.3	4.2	4.2
	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	J	+.ა	⊣.∠	7.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6	% 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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63. 3	% 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果では、共通設問の部分で利用者評価が事業所評価を下回る結果となった。 改善策として、契約時の説明や話の進め方の見直しを契約業務に携わる全職員を対象に行い 今後は、より分かり易く具体的に説明が出来るよう指導する。

また、現在サービスを利用頂いている方に、今一度契約時の内容で理解出来ていない事は無いか伺い、該当者が現れた場合は、即時に再度説明をし理解して頂けるまで行う。

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。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

事 利 利 用 用 用 者 % 位

10 Q

4.9	ð
2.5	13
4.9	8
9.9	4
6.2	7
2.5	13
11.1	3
7.4	5
3.7	10
7.4	5
3.7	10
13.6	2
18.5	1
3.7	10

(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

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				
	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				
(上段○印が事業	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評	音自己 価	ユー (利用 評価	者)
○ できていない (1点)● 不満 ←	(2点) (3点) (4点) (5点) 満足	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重	(2点) (3点) (4点) (5点) は5点,最低点は1点になります。 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分かりやすい説明がで	4	4.4	4.5	4.3
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?				
ていねいに説	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)について分かりやすく 明ができていますか? 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	4	4.3	4.1	4
やすかったで	すか?				
●あなた(ご)	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? 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 りやすかったですか?	5	4.7	4.1	4.3
	タイテル・ラル・: 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?	4	4.7	4.4	4.5
いねいに対応	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 してくれますか?				
意点などサー ●初回の入浴	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 大阪前に職員(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	4	4.4	4.3	4.4
問6 ○看護職員が、	やすく説明をしてくれましたか? 、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 ができていますか?	5	4.9	4.7	4.8
を把握し対応	、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してくれますか?		1		
	軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.5	4.6	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.3	4.6	4.5
	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	4	4.1	4.4	4.5
	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	5	4.8	4.8	4.7
	く事ができていますか? 、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?				
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	4	4.7	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?	5	4.8	4.5	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	4	4.7	4.5	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.7	4.6
	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? 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	4.6	4.6	4.7
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事ができていますか? 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
	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?	5	4.6	4.3	4.5
	回数について満足していますか? 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	_	· · · · ·		4.4
きていますか ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.4	4.4
ビスの改善に	努めていると感じますか?				4.5
	立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか? 自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	5	4.3	4.3	4.2

5 4	5 4.2	4.4
-----	-------	-----

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60	% 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。

入浴サービスについて満足して頂いているという声が多く聞かれ、大変嬉しく思っております。 これからも、お客様が気軽に相談できる雰囲気作りをし、お客様が安心して在宅で生活ができるように 支援させて頂こうと思います。また、御家族との連携・職員間の連携・他サービスとの連携を密に行い、 質の高いサービスを提供出来るように努めます。そして何よりも、お客様が何を求めているのか・ 感じているのかを考えながらサービスを提供させて頂きます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

 事
 利
 利

 財
 利
 用

 月
 者
 %

 月
 点

 位

1.1	14
2.2	12
7.6	6
3.3	10
3.3	10
5.4	9
10	0
13	2
2.2	12
2.2	12
2.2	12

10.9

7.6

4

6

(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

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1~20の設問内名 なっています。	F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				
問1~20の設問内2 (上段○印が事業	Fに対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー: (利用 評価	者)
できていない(1点)不満 ←(1点)	(2 点) (3 $点$) (4 $点$) できている (5 $向$) 満足 (2 $向$) (5 $向$) は5 $向$, 最低点は1点になります。	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重 きていますか	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分かりやすい説明がで	5	4.4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓 ていねいに説	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)について分かりやすく 明ができていますか?	5	4.3	3.9	4
●苦情受付窓やすかったで	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 すか?				
●あなた (ご	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? 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 りやすかったですか?	5	4.7	4.2	4.3
	って、、、。 では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?	5	4.7	4.8	4.5
	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 してくれますか?				
意点などサー	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	4	4.4	4.5	4.4
いて、わかり 問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれましたか? 、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 ができていますか?	5	4.9	4.8	4.8
●看護職員が	、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、				
問7 〇職員は、気	軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	5	4.5	4.8	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.3	4.4	4.5
1.4 - 0 1/2 - 241.4	時間を守る事ができていますか? 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 く事ができていますか?	5	4.8	4.6	4.7
	、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?				
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	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?	5	4.8	4.5	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.8	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	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? 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	4.6	4.7	4.7
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事ができていますか? 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
	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?	5	4.6	4.3	4.5
	回数について満足していますか? 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	_	4 -	4.0	4.4
きていますか ● (名古屋市	?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.3	4.4
7.6	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	5	4.3	4.3	4.2
●事業者から	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?		5	5	

5 4.5 4	1.2 4.4

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6	% 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	96 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。

大勢の利用者様が、身だしなみや言葉使いを重視されている事が分かりました。 何度も訪問しているうちについ、接し方も言葉使いも馴れ馴れしくなりがちです。 「親しき仲にも礼儀あり」を忘れず初心に戻り、スタッフ一同 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。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

3.7	10
0.9	14
10.3	4
1.9	13
5.6	8
2.8	11
14	2
4.7	9
7.5	6
7.5	6
8.4	5

3

1

11

13.1

16.8

2.8

利用

者

順位

利用者%

(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

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1~20の設問内容 なっています。	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				ur.
問1~20の設問内容 (上段○印が事業者	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 皆自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者 評		ユー [†] (利用 評価	(者)
○ できていない (1点)● 不満 ←	(2点) (3点) (4点) (5点) ————————————————————————————————————	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
	(2点) (3点) (4点) (5点) は5点,最低点は1点になります。	木	14)	木	1-2)
きていますかり		5	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 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)について分かりやすく	5	4.3	3.8	4
	明ができていますか? 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 まか?				
問3 ○利用者や家加 ●あなた (ご利	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? 例用者)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 りやすかったですか?	5	4.7	3.9	4.3
	のですがったとすが? 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?	5	4.7	4.4	4.5
	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 してくれますか?				
意点などサー	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	5	4.4	4.5	4.4
いて、わかり	やすく説明をしてくれましたか? 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	5	4.9	4.9	4.8
●看護職員が、	ができていますか? . 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 をしてくれますか?		7.0	4.0	4.0
問7 〇職員は、気軽	経な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	5	4.5	4.7	4.7
問8 ○言葉づかい	経に相談できる雰囲気作りをしていますか? 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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.3	4.5	4.5
	時間を守る事ができていますか?	5	4.1	4.7	4.5
	時間は、守られていますか?				
者の希望を聞く	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 く事ができていますか? . 身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?	5	4.8	4.7	4.7
1.4 O MV1.47	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? こかかる時間は、適切だと思いますか?	4	4.7	4.2	4.5
	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?	5	4.8	4.9	4.6
●サービス終 ⁻	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	4	4.7	4.6	4.6
1.4 0 / / 1 .	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.8	4.6
	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? 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	4.6	4.7	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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
	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?	5	4.6	4.7	4.5
	回数について満足していますか? 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	F	4 -	4.0	1 1
きていますか。 ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.6	4.4
	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	5	4.3	4.1	4.2
●事業者から	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?		5		

5	4.5	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92. 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	57. 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。

予定の訪問時間を守れるように努力したいと思います。 ご本人様も一緒に契約書等の話しを聞いてもらうように心がけます。

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、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

 事業者
 利用者

 利用者
 %

 原位

1.4 | 13

1.7	10
5.6	8
5.6	8
1.4	13
8.5	4
7	6
12.7	2
2.8	12
7	6
5.6	8
12.7	2
8.5	4
15.5	1
5.6	8

(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	2371100492	アサヒサンクリーン在宅介護センター港				
20 日本 19	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				
「日本の	なっています。				md	Ľ.
 下液 (3.6) (2.6) (3.6) (3.6) (3.6) (4.6) (5.6) ※ 人教教の最高がはるは、最低ははなります。 (4.6) (5.6) ※ 人教教の最高がはるは、最低ははなります。 (5.6) ※ 日本 (4.6) (3.6) (4.6) (4.6) (5.6) ※ 日本 (4.6) (4.6) (4.6) (5.6) ※ 日本 (4.6)	(上段○印が事業ネ	者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)			(利用	者)
# 出版機の表帯点は3点、長低点は1点になります。 1	(1点) 不満 ←	(2点) (3点) (4点) (5点) 満足	結	全体平均	社結	全体平均
● 野科寺全裏乗車級用書かどの裁別は分かりやすかったですか?	※点数欄の最高点に 問1 ○契約書や重	は5点,最低点は1点になります。 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分かりやすい説明がで	5	4.4	4.3	4.3
● 学術学会院に同学表所の相談窓口、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 ・	●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?	1	13	45	1
あったた(ご利用者)を定案に関する個人情報の取り扱いについて説明してきていますか? あったた(ご利用者)をご案紙に関する個人情報のよ、"同席なし" に他人へ話さないことについての窓切し合からやすったですか? 東庭和用している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? 東庭和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、ていねいに対応できていますか? 東庭和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、ていねいに対応できていますか? 南田の入田宝塩前に場住(または管理者)が利用者をを診問して、人浴の仕方や留意点などサービス内容について、かかりやすく認動としてくれましたか? 前日 ○ 石護職員が、必ず人務所後のパイタルチェックを行い、利用者のその月の身体、特神の状態を把握し、必要な対応がさていますか? 小園成の入田宝塩前に場住(または管理者)が利用者のその月の身体、特神の状態を把握し、少が入給所後のの様はイタルチェックを行い、利用者のその月の身体、特神の状態を把握し、少能がないかですく認動としてくれましたか? 前日 ○ 石護職員が、人谷前後の段康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、ご本人の身体や特神の状態を把握し、気軽に相談できる事ができていますか? 小園に表してくれますが?	●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		4.0	7.0	Т
関4	問3 ○利用者や家加 ●あなた (ご)	が、 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? 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	5	4.7	4.6	4.3
いねいに対応してくれますか? 5 4.4 4.4 4.4 4.4 ● か回の入谷を施師によって、たかりやすい観明ができていますか? 6 回の入谷を施師に職員 とたは管理的 がお宅に来で、入谷の仕方や留意点などサービス内容について、かかりやすく観明をしてくれましたか? 6 回廊の入谷を対応ができていますか? 6 回廊の入谷を対応ができていますか? 6 日都職員が、なず入帝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、必要なが応ができていますか? 6 ● 表表が応ができていますか? 6 ● 表表がおかるでは、ますか、 6 ● 表表がおかるでは、ますか、 7 ● 職員は、気軽を相談性手や結し相手になる事ができていますか? 7 ● 職員は、気軽を相談性きをも多爾鬼作りをしていますか? 7 ● 職員は、気軽を相談性きをも多爾鬼作りをしていますか? 9 ● 予定の訪問時間を守る事ができていますか? 9 ● 予定の訪問時間を守る事ができていますか? 7 ● の利用者・人ひとりに適切な対応をするために、人俗時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用者の寿金を聞く事ができていますか? 9 ● 利用者を受けていますが? 7 1 1 1 1 1 1 1 1 1			5	4.7	4.8	4.5
●初回の入浴実施前に強慢(生た1世離者)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、おかりやすく説明をしてくれましたか? ● 香機関点が、必ず入溶神後のパ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、多要な対応ができていますか? ● 香機関点が、必ず入溶神後のパ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? ● 電機関点が、必ず入溶神後のパ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、入浴の指す。 ● 電視し対応をしてくれますか? ● では、気軽な相関手や落し相手になる事ができていますか? ● 職員の言素づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか? ● 職員の言素づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか? ● 下定の訪問時間を守る事ができていますか? ● 下定の訪問時間を守る事ができていますか? ● 下定の訪問時間を守る事ができていますか? ● 1回の入浴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に、適切だと思いますか? ● 1回の入浴にかかる時間に、適切に記入する事ができていますか? ● 1回の入浴にかがる時間に、適切に記入する事ができていますか? ● サービス終す後の記録は、適切に記入されていますか? ● サービス終す後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか? ● サービス終す後、物品や水回りを元通りに配置してくれますか? ● す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? ● 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? ● 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? ● 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? ● すま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? ● サービスの酸目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? ● サービスの酸目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? ● サービスの酸目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? ● のまの能力が応ぎていますか? ● 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の改善に取り組む事ができていますか? ● 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の改善に取り組む事ができていますか? ● 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の改善に取り組む事ができていますか? ● 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の改善に取り組む事ができていますか?	●現在利用していないに対応	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 してくれますか?				
いて、かかりやすく説明をしてくれましたか? 6 ○ 香護殿自八、が干燥的バックルチェックを行い、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? ● 香養魔自八、入部体の砂味サエック (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をしてくれますか・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	意点などサー	ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか?	5	4.4	4.4	4.4
世歴し対応をしてくれますか?	いて、わかり 問6 ○看護職員が、 、必要な対応	やすく説明をしてくれましたか? . 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 ができていますか?	5	4.9	4.9	4.8
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?	を把握し対応 問7 〇職員は、気軽	をしてくれますか? 軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	5	4.5	4.6	4.7
問9 ○予定の訪問時間を守る事ができていますか?	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?	4	4.3	4.5	4.5
●予定の訪問時間は、守られていますか? 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 者の希望を関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、ご本人の希望を聞いてくれますか? ●1回の入浴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? ●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、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、物品や水回りを元通りに配置してくれますか? ●事業者と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? ●安全面・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? ●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? ●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? ●サービスの確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? ●サービスの改善に多いて、利用者にとって満足していただけるサービスを使いて、すか? ●現在の入浴回数について、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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用きれている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?			1	11	16	4.5
番の希望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、ご本人の希望を聞いてくれますか? ● 1回の入浴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? ● 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? ● 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、物品や水回りを元通りに配置してくれますか? ● 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? ● 事業者と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・調整をとる事ができていますか? ● 安全面・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? ● 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? ● 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? ● 現在の入浴回数について満足していますか? ● 現在の入浴回数について満足していますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?			4	4.1	4.0	4.5
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?	者の希望を聞	く事ができていますか?	5	4.8	4.6	4.7
 ●1回の入浴にかかる時間は、適切だと思いますか? 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? ●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? ●事業者と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? ●安全面・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? 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事ができていますか? ●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? 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? 間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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 				Г	T	
 ●サービス終了後の記録は、適切に記入されていますか? 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? ●事業者と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? 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? 同16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? ●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? 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? 同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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 			5	4.7	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? 5 4.7 4.6 4.6 ●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 4.7 4.6 4.6 ●事業者と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? 5 4.7 4.6 4.6 ●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 4.7 4.6 4.6 ●安全面・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? 5 4.6 4.6 4.7 ●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 ●サービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 5 4.8 4.9 4.6 ●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 4.6 4.7 4.5 ●現在の入浴回数について満足していますか? 5 4.6 4.7 4.5 ●現在の入浴回数について満足していますか? 5 4.6 4.7 4.5 ● (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 3 4.5 4.5 4.4			5	4.8	4.5	4.6
 ●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? 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? 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? 同16 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? ●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? 同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? 同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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 						
 ●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? 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? 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事ができていますか? ●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? 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? 同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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 			5	4.7	4.6	4.6
●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? 116 ○急なサービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 5 4.8 4.9 4.6 ●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 4.6 4.7 4.5 ●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? 5 4.6 4.7 4.5 ●現在の入浴回数について満足していますか? 5 4.6 4.7 4.5 ● 現在の入浴回数について満足していますか? 3 4.5 4.5 4.4 ● (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?			5	4.7	4.6	4.6
 ●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? 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? 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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 			5	4.6	4.6	4.7
 ●現在の入浴回数について満足していますか? 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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか? 			5	4.8	4.9	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?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?	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?	5	4.6	4.7	4.5
きていますか?または、今後計画をしていますか? ● (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?	問18 〇ユーザー評	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	2	1 5	15	1 1
	きていますか ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	ა	4.0	4.0	4.4
			4	4.3	4.4	4.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38. 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	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。

利用者様の要望にしっかりと応えるようにスタッフ間での申し送りをしっかりと行い、連絡事項等は朝礼でしっかりと伝えるようにする。またサービスを行う前に利用者が安心できるようにパンフレットを渡し説明したり、実際に備品を見せてイメージを持ってもらうように心がける。契約書や重要事項説明書に関しても、利用者に質問されても答えれるように再度内容を確認し、利用者にとってどの情報が重要か把握し要点を説明する。言葉づかいや身だしなみに関しても朝礼時に確認して、現場でも常にスタッフ間で注意するように指導し、利用者にとって気持ちがよいサービスを心がける。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

1.4	13
2.9	10
5.8	8
2.9	10
7.2	6
1.4	13
14.5	1
4.3	9
13	3
11.6	4
7.2	6
10.1	5
14.5	1

2.9

10

利用

者

順位

利用

者

(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

2371200318	さくらの湯				
1 . 事業者自己評価	。 iとユーザー(利用者)評価の実施結果について				
問1~20の設問内%なっています。	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				
問1~20の設問内3 (上段○印が事業	卒に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評	音自己 価	ユー [†] (利用 評価	者)
できていない (1点)不満 ←(1の)	(2点) (3点) (4点) (5点) ————————————————————————————————————	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重 きていますか		4	4.4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付祭	[要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? 『ロ(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく 記明ができていますか?	4	4.3	3.9	4
●苦情受付窓やすかったて	『ロ(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 『すか?				
●あなた (こ	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? 『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 いりやすかったですか?	4	4.7	4.2	4.3
	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?	4	4.7	4.3	4.5
	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 にしてくれますか?				
意点などサー	- 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 - ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? ・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	4	4.4	4.2	4.4
いて、わかり 問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれましたか? 、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	4	4.9	4.6	4.8
●看護職員か	ができていますか? 、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 をしてくれますか?	<u> </u>	1.0	1.0	1.0
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? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.5	4.7	4.7
	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? そづかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.5	4.5
	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	4	4.1	4.6	4.5
問10 〇利用者一人	、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 く事ができていますか?	4	4.8	4.6	4.7
	、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?				
	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	4	4.7	4.4	4.5
問12 ○サービス終	子後の記録について、適切に記入する事ができていますか?	4	4.8	4.5	4.6
●サービス終	3了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	子で後、物品や水回りを元通りに配置する事ができていますか? 子で後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	4	4.7	4.7	4.6
	・ ヤーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.4	4.6
	: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? 5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	4.6	4.8	4.7
問16 ○急なサーヒ	「ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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	4.6
	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?	4	4.6	4.3	4.5
	に回数について満足していますか? と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 ● (名古屋市	›?または、今後計画をしていますか? iからの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	4	4.5	4.3	4.4
7.6	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?		4.2	2.0	4.0
	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	4	4.3	3.9	4.2

4 4.5 4.2 4.4	4	4.5	4.2	4.4
---------------------	---	-----	-----	-----

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81. 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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70	% 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口の説明について、十分と感じておられない方がいらっしゃったことを受け、初めのご説明の際に利用者様・介護者様の立場からどのような主張ができるのか、権利があるのかを、例を挙げご説明するように努めていきたいと思います。また、現在の入浴回数について、満足されていない方がいらっしゃったことについて、利用者様・介護者様のニーズを汲み取れていない現状があると捉え、十分な信頼関係を構築できるよう、サービス提供をはじめ、お話する内容・態度等の対応を見直し、訪問スタッフの意識・行動の改善に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

 事
 利
 利

 業
 用
 者

 者
 %
 順

 位

2.2 | 11

2.2	• •
1.1	14
5.4	8
5.4	8
9.8	5
4.3	10
12	2
2.2	11
10.9	3
10.9	3
8.7	7
9.8	5
15.2	1
2.2	11

(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

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				
	『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				
(上段○印が事業	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー (利用 評価	者)
○ できていない (1点)● 不満 ←	← (2点) (3点) (4点) できている (5点) 満足	自社結	全体平均	自社結	全体平均
	(2点) (3点) (4点) (5点) は5点,最低点は1点になります。 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分かりやすい説明がで	果 4	均 4.4	4.3	均 4.3
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?		7.7	1.0	7.0
ていねいに説 ●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)について分かりやすく 明ができていますか? 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	4	4.3	4.4	4
やすかったで 問3 ○利用者や家	すか? 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?	1	47	4.6	4.2
●あなた(ご	利用者) やご家族に関する個人情報は、"同意なし"に他人へ話さないことについて りやすかったですか?	4	4.7	4.6	4.3
問4 〇サービス内	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?	5	4.7	4.4	4.5
	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 してくれますか?		1		
意点などサー ●初回の入浴	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	4	4.4	4.3	4.4
問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれましたか? 、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 ができていません?	5	4.9	4.7	4.8
●看護職員が	ができていますか? 、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 をしてくれますか?				
	軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.5	4.6	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.5	4.5
	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	4	4.1	4.6	4.5
	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	5	4.8	4.6	4.7
者の希望を聞	く事ができていますか? 、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?		4.0	4.0	4.7
- 10 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	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?	5	4.8	4.7	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.6	4.6
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.5	4.6
	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? 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	4.6	4.6	4.7
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事ができていますか? 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
	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?	5	4.6	4.4	4.5
	回数について満足していますか? 毎事業をけじめとした利用者からの評価結果を示にサービスの改善に取り組む事がで				
きていますか	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?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.4	4.4
ビスの改善に	努めていると感じますか?		1	- ir	
	立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか? 自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	4	4.3	4.5	4.2

4 4.5	4.6 4.4
-------	---------

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50	% 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。

前回評価が低かった説明に関する項目は、ミーティング等で検討を行い、前年度より高く評価を頂く事ができま した。今回の評価に甘んじることなく、より丁寧な説明を心がけて参ります。スタッフ3名で伺うことから、ど のスタッフ同士で伺う際も、同じレベルの均一したサービス提供が出来るよう、普段の申し送りやミーティング 等でケアの統一を図って参ります。今回も貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- ○事業所の知名度が高いこと。
 - ●事業所の知名度が高いこと。
- ○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。
- ○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。
- ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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。
- ○利用料金が適正なこと。 8
 - ●利用料金が適正なこと。
- ○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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

	1-1-4
0	14
1	13
9.5	6
6.7	7
6.7	7
2.9	11
11.4	3
2.9	11

利用

者

順 位

利用

者

5.7	9
12.4	2

11.4	3

11.4	3
14.3	1

3.8	10

(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

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1~20の設問内容 なっています。	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				. 10
問1~20の設問内容 (上段○印が事業者	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 皆自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業和評	新自己 価	ユー [・] (利用 評価	者)
○ できていない (1点)	(2点) (3点) (4点) (5点)	自社結	全体	自社な	全体平均
● 不満 ← (1点)	(2点) (3点) (4点) (5点)	果	平 均	結果	均
問1 ○契約書や重要	は5点,最低点は1点になります。 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分かりやすい説明がで	4	4.4	4.1	4.3
	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか?				
ていねいに説明	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)について分かりやすく 明ができていますか?	4	4.3	3.5	4
やすかったで					
●あなた(ごえ)	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? 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 りやすかったですか?	5	4.7	3.9	4.3
	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?	5	4.7	4.4	4.5
	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 してくれますか?				
	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか?	4	4.4	4.1	4.4
●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 やすく説明をしてくれましたか?				
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 ができていますか?	5	4.9	4.6	4.8
●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 をしてくれますか?			'	
	経な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	5	4.5	4.6	4.7
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	5	4.3	4.4	4.5
問9 ○予定の訪問	時間を守る事ができていますか?	4	4.1	4.2	4.5
	時間は、守られていますか?				
者の希望を聞く	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 く事ができていますか? 身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?	5	4.8	4.7	4.7
	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? こかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	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?	5	4.8	4.4	4.6
●サービス終っ	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.4	4.6
1.4 0 / / 1 .	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.4	4.6
	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? 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	4.6	4.5	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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
	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?	4	4.6	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評(回数について満足していますか? 西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	5	4.5	4.5	4.4
きていますか。 ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	J	₽.⊍	+.∪	⊤. Ŧ
	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	1	4.3	3.8	4.2
●事業者から	自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	•	1.0	5.5	1.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50	% 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63. 3	% 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果で問1、2、3、5に関して出来ていないと感じられた利用者様、介護者様がおられた。 事業所としては説明等はしっかりとおこなっているつもりではあったが、例え一部の方でも説明が分かりにくい と感じられたという事を受け止め。今後どなたが聞かれても分かりやすい説明を心掛けて事業所で改善に 取り組んでゆきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

事 利 利用者順位
3.2 11

0	14
7.4	6
8.5	5
3.2	11
1.1	13
10.6	4
4.3	9
5.3	8
11.7	3
4.3	9
16	2
17	1
7.4	6

(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

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				
	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				
(上段○印が事業都	に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 皆自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評	音自己 価	ユー [*] (利用 評価	者)
○ できていない (1点)		自 社	全体	自社	全体
● (1点) 不満 ← (1点)	$egin{array}{cccccccccccccccccccccccccccccccccccc$	結果	军 均	1社結果	本平均
※点数欄の最高点に	は5点、最低点は1点になります。				
きていますか'	- Control of the Cont	5	4.4	4.6	4.3
問2 〇苦情受付窓口	要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか? ロ (事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) について分かりやすく [5	4.3	4.1	4
	明ができていますか? 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 まか?		1.0	•••	•
	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?	5	4.7	4.1	4.3
●あなた(ご和の説明は分かり	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 しゅんやすかったですか?				
問4 ○サービス内容	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?	5	4.7	5	4.5
	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 してくれますか?		•		
	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 ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか?	5	4.4	4.3	4.4
●初回の入浴等	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 やすく説明をしてくれましたか?				
問6 ○看護職員が、	、パーパー・マンスのようになった。 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 ができていますか?	5	4.9	5	4.8
●看護職員が、	・				
問7 〇職員は、気軽	堅な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	5	4.5	4.9	4.7
	軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?		4.0	4 -	4 =
	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? づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.7	4.5
	時間を守る事ができていますか?	5	4.1	4.9	4.5
	時間は、守られていますか? 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 「	_	4.0	4.0	4 -
者の希望を聞く	いとりに週90な対応をするために、八谷時間で중価、优援で身体の优い方について、利用 く事ができていますか? 、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?	5	4.8	4.9	4.7
- 10.00	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	4.6	4.5
問12 ○サービス終う	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?	5	4.8	4.8	4.6
●サービス終う	了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.7	4.6
	_				1.0
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.7	4.6
	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? 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	4.6	4.9	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか?	5	4.8	5	4.6
●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? し -				
	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? 回数について満足していますか?	5	4.6	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価	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 「	5	4.5	4.9	4.4
きていますか。 ● (名古屋市)	?または、今後計画をしていますか? からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	J	4.0	7.3	⊤. Ŧ
ビスの改善に勢	努めていると感じますか? 立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	F	4.0	4.6	4.0
	立文後の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	5	4.3	4.6	4.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	63. 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	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。

評価が低かった点に関しては、ミーティングを開き、改善していきたいと思います。今後も、スタッフには業務をより良くする為、普段行っている業務を見直し、定期的に研修などを行い、利用者様・介護人様に喜ばれる様努めたいと思います。

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、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

事業者 利用者順位

0	13
5.3	7
2.6	9
2.6	9
7.9	6
2.6	9
15.8	1
5.3	7
13.2	3
13.2	3
2.6	9
15.8	1
13.2	3
0	13

(訪問入浴介護サービス)

事業者名
アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

1

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1~20の設問内容 なっています。	F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				
問1~20の設問内容 (上段○印が事業	Fに対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) よって一部表現方法が異なる場合があります。	事業者評		ユー [†] (利用 評価	(者)
○ できていない (1点)● 不満 ←	(2点) (3点) (4点) (5点) ————————————————————————————————————	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
	(2点) (3点) (4点) (5点) は5点,最低点は1点になります。 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分かりやすい説明がで	5		4.2	4.3
きていますか		J	4.4	4.2	4.3
	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)について分かりやすく 明ができていますか?	5	4.3	4.4	4
●苦情受付窓やすかったで	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 すか?				
●あなた (ご	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? 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 りやすかったですか?	5	4.7	4.3	4.3
	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?	5	4.7	4.6	4.5
●現在利用し いねいに対応	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 してくれますか?				
意点などサー	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、入浴の仕方や留ビス内容について、わかりやすい説明ができていますか?	5	4.4	4.5	4.4
いて、わかり	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やすく説明をしてくれましたか?				
、必要な対応 ●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ができていますか? 、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	5	4.9	4.8	4.8
問7 〇職員は、気	をしてくれますか? 軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか?	5	4.5	4.7	4.7
	軽に相談できる雰囲気作りをしていますか? 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?	5	4.3	4.6	4.5
	づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	J	4.3	4.0	4.5
	時間を守る事ができていますか? 時間は、守られていますか?	5	4.1	4.5	4.5
問10 ○利用者一人	びからいて、対応がある。これでは、大谷時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用	5	4.8	4.7	4.7
者の希望を聞	く事ができていますか? 、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?	3	4.0	4.7	4.7
- 1111	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? にかかる時間は、適切だと思いますか?	5	4.7	4.7	4.5
	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?	5	4.8	47	16
	了後の記録は、適切に記入されていますか?	5	4.0	4.7	4.6
	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? 了後、物品や水回りは元通りに配置してくれますか?	5	4.7	4.7	4.6
		_			
	ャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.6	4.6
	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? 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	4.6	4.6	4.7
	ス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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?	5	4.6	4.7	4.5
	回数について満足していますか? 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	価事業をはし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かで ?または、今後計画をしていますか? からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	5	4.5	4.4	4.4
ビスの改善に	努めていると感じますか?				
問19 ○利用者の目	立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	5	4.3	4.4	4.2

5 4.5 4.7 4.4

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.8	96 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90	% 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果において、契約書等の書類の説明や苦情相談窓口の説明等が、上手に出来ていない事が分りました。今後、良いサービスを提供していく事は当然だが、しっかりと分り易い説明を心がけてご利用者様、ご家族様に安心して、ご利用して頂け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、評価項目の問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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

事業者 利用者順位

8.0	13
0.8	13
4.7	9
5.5	7
5.5	7
3.9	11
10.9	4
3.9	11
8.6	5
7.8	6
11.7	3
15.6	1
15.6	1
4.7	9

(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

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1~20の設制 なっています]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				
問1~20の設開 (上段○印が	, 別内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) 容によって一部表現方法が異なる場合があります。	事業和評	皆自己 価	ユー [・] (利用 評((者)
できてい (1点 不満 (1点 できない)	(2点) (3点) (4点) (5点) ← (2点) (3点) (4点) (5点)	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書 きていま		4	4.4	4.2	4.3
問2 ○苦情受	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? 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)について分かりやすく に説明ができていますか?	4	4.3	3.8	4
	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 たですか?				
●あなた	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 分かりやすかったですか?	4	4.7	4.1	4.3
70 - 7 4	スペラー・ディー・スペート 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?	5	4.7	4.4	4.5
いねいに	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 対応してくれますか?				
意点など	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 サービス内容について、わかりやすい説明ができていますか? 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	5	4.4	4.5	4.4
問6 ○看護職	かりやすく説明をしてくれましたか? 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 対応ができていますか?	5	4.9	4.8	4.8
●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 対応をしてくれますか?			ļ	
	、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか? 、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4	4.5	4.8	4.7
	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? 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	4	4.3	4.7	4.5
	訪問時間を守る事ができていますか? 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 者の希望	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 を聞く事ができていますか?	5	4.8	4.7	4.7
●湯温や	洗髪、身体の洗い方について、ご本人の希望を聞いてくれますか?			·	
	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? 入浴にかかる時間は、適切だと思いますか?	4	4.7	4.6	4.5
	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?	5	4.8	4.7	4.6
●サービ	ス終了後の記録は、適切に記入されていますか?				
	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? 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	4.7	4.7	4.6
	ネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか? 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	4.7	4.7	4.6
	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? ・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	4.6	4.8	4.7
	ービス変更にも、すばやく、ていねいに対応する事ができていますか? 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
	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?	5	4.6	4.4	4.5
	入浴回数について満足していますか? 一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	A	4 5	4.0	A A
きていま ● (名古	すか?または、今後計画をしていますか? 屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	4	4.5	4.3	4.4
,	善に努めていると感じますか? の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか?	5	4.3	4	4.2
●事業者	から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?		1.0	7	1.4

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40	96 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	1 1/	٠,	L
Ο.	サ末石 いー	1 /	_	-11

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。

- ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- ○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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

事 利 利 用 用 用 者 % 位

20 12

2.8	12
1.9	13
1.9	13
4.6	8
10.2	4
3.7	10
10.2	4
4.6	8
8.3	6
13.9	2
5.6	7
14.8	1
13.9	2
3.7	10

(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

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				
	Fは、いずれも上段○印7	び事業者自己評価	価、下段●印がユーザー(利用者)評価と				
(上段○印が事業	Fに対応する選択肢は、 者自己評価、下段●印が よって一部表現方法が異	ユーザー(利用	月者) 評価の選択肢)	7 /1~ 1	者自己 ^注 価	ユー: (利用 評価	者)
○ できていない (1点)● 不満 ←		点) (4		自社結	全体平	自社結	全 体 平
(1点)	(2点) (3 は5点,最低点は1点に		1点) (5点)	果	均	果	均
きていますか			用者や家族の立場に立った分かりやすい説明がで	4	4.4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓			建康保険団体連合会など) について分かりやすく	5	4.3	4.2	4
●苦情受付窓やすかったで		区役所、国民領	津康保険団体連合会など)についての説明は分かり				
●あなた (ご	利用者)やご家族に関す		て説明はできていますか? "同意なし"に他人へ話さないことについて	5	4.7	4.5	4.3
	りやすかったですか? 容について不満や苦情の	申し出があった	た場合、すばやく、ていねいに対応できていますか	·? 5	4.7	4.7	4.5
●現在利用し いねいに対応	ているサービス内容につ してくれますか?	いて不満や苦情	青を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、て				
意点などサー	ビス内容について、わか	りやすい説明か	管理者)が利用者宅を訪問して、入浴の仕方や留 ができていますか? こ来て、入浴の仕方や留意点などサービス内容につ	5	4.4	4.5	4.4
いて、わかり 問6 ○看護職員が	やすく説明をしてくれま 、必ず入浴前後のバイタ	したか?	テい、利用者のその日の身体、精神の状態を把握し		4.9	4.9	4.8
●看護職員が	ができていますか? 、入浴前後の健康チェッ をしてくれますか?	ク (体温・脈拓	白・血圧等)を行い、ご本人の身体や精神の状態				
	軽な相談相手や話し相手 軽に相談できる雰囲気作			4	4.5	4.8	4.7
	や態度、身だしなみにつ づかいや態度、身だしな			5	4.3	4.8	4.5
	時間を守る事ができてい 時間は、守られています	,		4	4.1	4.7	4.5
問10 ○利用者一人		るために、入浴	谷時間や湯温、洗髪や身体の洗い方について、利用	5	4.8	4.8	4.7
	、身体の洗い方について		望を聞いてくれますか?			Į.	
	1回にかかる時間につい にかかる時間は、適切た			5	4.7	4.7	4.5
問12 ○サービス終	了後の記録について、適	i切に記入する事	事ができていますか?	5	4.8	4.8	4.6
●サービス終	了後の記録は、適切に記	己入されています	ナか?				
	了後、物品や水回りを元 了後、物品や水回りは元			5	4.7	4.9	4.6
	ャーとの間で連絡・調整 アマネジャーとの間で連			4	4.7	4.5	4.6
問15 ○安全・衛生		快適な入浴を行	テう事ができていますか?	5	4.6	4.8	4.7
問16 ○急なサービ	ス変更にも、すばやく、	ていねいに対応	へ俗かぐさくいますか? ☆する事ができていますか? 養者はすばやく、ていねいに対応してくれますか?	5	4.8	4.6	4.6
			ていただけるサービス提供ができていますか?	5	4.6	4.6	4.5
	回数について満足してい		and the second s				
きていますか	?または、今後計画をし	ていますか?	新規を元にサービスの改善に取り組む事がで利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サー	4	4.5	4.6	4.4
ビスの改善に	努めていると感じますか	7.5					
	立支援の考え方に基づい		供ができていますか? D提供を受けていると感じますか?	5	4.3	4.5	4.2

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1	% 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	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。

苦情受付窓口の説明について、しっかり御理解頂ける説明が出来ていなかった現状が分かりました。 御利用者様の御意見を確実に頂く為にも、苦情受付窓口の説明は、より分かりやすく説明をする様にします。 アンケート回収率も低かった為、アンケートをお願いする際の説明もしっかり行い、多くの御利用者様からの 御意見が頂ける様にします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。
- 1 ○口こみで評判が良いといわれること。
 - ●口こみで評判が良いといわれること。
- 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 ○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 ○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 ○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。
- ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。
 - ●個人情報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。
 - ●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・信頼感がもてること。
- 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、職員研修が行き届いていること。

 事
 利
 利

 業
 用
 用

 者
 %
 順

 位

1.9	12
1	13
5.8	7
5.8	7
4.8	9
4.8	9
12.5	3
1	13
7.7	13 6
7.7	6
7.7	6
7.7 10.6 8.7	6 4 5