

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.1	4.3
問4	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？	3	4.3	4.6	4.6
問5	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	4.0	4.5	4.5
問6	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	5.0	4.8	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	4.3	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	4	4.8	4.7	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	4	4.7	4.2	4.5
問12	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	4.6
問13	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	4.4	4.7	4.7
問14	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	4.3	4.7	4.7
問15	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	4.7	4.8	4.7
問16	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	4.6	4.6	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問18	(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	4.4	4.4	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.6	4.6

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	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回頂いた問題点ではスタッフの違いによるサービスの差をご指摘いただくことがありました。ベテランスタッフから活気あふれる新人スタッフまで多種多様に揃えておりますが、そこをご指摘いただきましたので、当事業所内でミーティング・話し合い・ベテランスタッフから新人スタッフへのOJT等でスタッフごとのスキルUPすることが出来ました。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。		2.1	11
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。		6.2	6
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		4.1	9
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.1	9
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.0	12
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.4	3
8 利用料金が適正なこと。		1.0	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。	■	6.2	6
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	12.4	3
11 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。	■	12.4	3
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		15.5	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		5.2	8

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	4.6	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.5	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.7	4.3
問4	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	4.3	4.5	4.6
問5	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	4.0	4.5	4.5
問6	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	5.0	4.5	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.5	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	4.8	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	4	4.8	4.6	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	4	4.7	4.6	4.5
問12	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	4.5	4.6
問13	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？	3	4.4	4.7	4.7
問14	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	4.3	4.6	4.7
問15	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	4.7	4.8	4.7
問16	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？	3	4.6	4.7	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.3	4.6	4.5
問18	(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	4.4	4.5	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.3	4.5	4.6

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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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で明らかになった点は、ご利用者から求められている項目の上位で「職員の言葉づかい・態度・身だしなみの教育」となっており、今まで以上の顧客満足度を目指していくためにも、職員一人一人に対して職員同士のチェックや自社アンケートを行い、ご利用者やご家族の声を定期的に拾い出して、サービス向上と共に、職員の質の向上にも努めて参ります。今回ユーザー評価に協力していただいたご利用者やご家族の声を真摯に受け止め、サービス提供全体の定期的な自社チェック体制や研修体制を整えてい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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		1.4	14
2 事業所の知名度が高いこと。		4.1	11
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。	■	6.8	6
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		5.4	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	8
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
7 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。		13.5	2
8 利用料金が適正なこと。		2.7	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。		8.1	4
10 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。	■	8.1	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.4	8
12 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。	■	13.5	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.7	12

平成27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在宅介護センター上名古屋

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

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

※回答がなかった場合、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	3.9	4.3
問4	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	4.3	4.8	4.6
問5	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	4.0	4.5	4.5
問6	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	5.0	4.8	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	4.5	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.7	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.6	4.5
問12	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	4.6
問13	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	4.4	4.8	4.7
問14	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	4.3	4.8	4.7
問15	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	4.7	4.7	4.7
問16	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	4.8	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問18	(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	4.4	4.7	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.6	4.6

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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

これからも引き続き元気のある職場作り、お客様が元気になれるよう心掛けて参ります。季節行事はもちろん、お一人お一人への職員お手製のバースデープレゼントをお届けし、笑顔がみられるよう、安全、安楽な入浴サービスを提供していきたいと思っております。苦情対応の窓口として改めてわかりやすく、お客様へお伝えして参ります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。		1.9	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.4	4
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。	■	3.8	9
5 不満や苦情など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	6
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.8	10
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.2	2
8 利用料金が適正なこと。		1.9	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。	■	8.5	6
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。		8.5	6
11 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。	■	9.4	4
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		10.4	3
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		2.8	10

平成27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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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

※回答がなかった場合、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

問1 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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	3.6	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.3
問4 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	4.3	4.0	4.6
問5 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	4.0	4.3	4.5
問6 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	5.0	4.7	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.2	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	4.3	4.5
問10 入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.4	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.1	4.5
問12 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	4.6
問13 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	4.4	4.5	4.7
問14 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	4.3	4.6	4.7
問15 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	4.7	4.5	4.7
問16 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	4.5	4.7
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問18 (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	4.4	4.3	4.5
問19 (名古屋市からの設問)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？	3	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3	4.4	4.6

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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果を受けて、苦情受付窓口の説明が不十分と判明した。今後は、全職員を対象に該当箇所への理解や利用者様への説明方法を確認し、早急に改善に努める。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		4.5	9
2 事業所の知名度が高いこと。		3.4	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	12
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)に対応できること。		7.9	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	1.1	14
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.1	4
8 利用料金が適正なこと。		4.5	9
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		11.2	3
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	9.0	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.5	9
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	14.6	1
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		5.6	7

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業者[---]、利用者[*]
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.2	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.3
問4 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	4.3	4.7	4.6
問5 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	4.0	4.6	4.5
問6 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	5.0	4.9	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	4.6	4.5
問10 入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.8	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.7	4.5
問12 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	4.6
問13 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	4.4	4.9	4.7
問14 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	4.3	4.8	4.7
問15 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	4.7	4.9	4.7
問16 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	5.0	4.7
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問18 (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	4.4	4.6	4.5
問19 (名古屋市からの設問)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？	4	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3	4.7	4.6

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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果から、職員全員が働いている年数に関係なく、同じ介護技術・お客様への対応ができるように改善する必要があると感じました。また、お客様に安心してサービスを受けてもらうためには、職員一人一人が明るく・親切・丁寧にお客様に接する事が大切だと再確認できたので、常にお客様に安心して良いサービスが提供できるように、職員の教育をしっかり行っていきます。その他、ケアマネージャーや訪問看護等と十分に連携をとり、より良いサービスが提供できるように努めさせていただきます。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		2.5	13
2 事業所の知名度が高いこと。		1.7	14
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		4.2	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	7
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.1	5
8 利用料金が適正なこと。		3.4	11
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。	■	7.6	6
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	13.4	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	3
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	10.9	3
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		4.2	8

平成27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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	-	4.3
問4	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	4.3	-	4.6
問5	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	4.0	-	4.5
問6	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	5.0	-	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	-	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	-	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	-	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	-	4.5
問12	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
問13	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	4.4	-	4.7
問14	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	4.3	-	4.7
問15	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	4.7	-	4.7
問16	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
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	-	4.5
問18	(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	4.4	-	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	-	4.6

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	58	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	31.0%	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法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		6.3	6
2 事業所の知名度が高いこと。		1.3	14
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		5.1	10
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	11
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.5	13
7 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。	■	8.9	4
8 利用料金が適正なこと。		3.8	11
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		6.3	6
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	12.7	3
11 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。	■	7.6	5
12 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。		13.9	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		6.3	6

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.1	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4	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	4.3	4.3	4.6
問5	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	4.0	4.3	4.5
問6	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	5.0	4.6	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	4.8	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.7	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	3	4.7	4.6	4.5
問12	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	4.6
問13	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	4.4	4.5	4.7
問14	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	4.3	4.7	4.7
問15	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	4.7	4.6	4.7
問16	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	4.6	4.7	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.3	4.4	4.5
問18	(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	4.4	4.6	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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？	4	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.6	4.6

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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明が不十分な所があり、職員によって偏りがないように説明の重要箇所や手順を指導し、初回入浴の前にサービス内容の説明にできる限り伺えるように、時間調整をしっかりと行っていきます。また、ご利用者様やご家族様が不快な思いをしないように、言動に注意し配慮を怠らないように厳しく指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1		3.4	10
2		0.0	13
3		6.9	7
4		4.6	9
5	■	3.4	10
6	■	5.7	8
7		14.9	2
8		2.3	12
9		9.2	5
10	■	8.0	6
11		10.3	4
12	■	13.8	3
13	■	17.2	1
14		0.0	13

平成27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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.2	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4	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	4.3	4.6	4.6
問5	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	4.0	4.5	4.5
問6	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	5.0	4.8	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	4.6	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.7	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.6	4.5
問12	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	4.6
問13	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	4.4	4.7	4.7
問14	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	4.3	4.9	4.7
問15	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	4.7	4.7	4.7
問16	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	4.5	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問18	(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	4.4	4.7	4.5
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.6	4.6

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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者評価が事業所評価より低い項目については、部内で話し合いの機会を設け改善に努めて参ります。また、自由記載欄に頂いた利用者様の声は全職員に回覧を行いました。一つ一つの言葉を真摯に受け止め、職員全員の意識の向上を図り、サービスの質の向上に努めて参ります。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
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)に対応できること。		4.0	10
5 不満や苦情など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 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
7 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。		4.0	10
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。	■	8.0	6
10 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。	■	10.0	5
11 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してくれること。	■	14.0	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		7.0	7

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.4	4.3
問4	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	4.3	4.8	4.6
問5	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	4.0	4.5	4.5
問6	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	5.0	4.7	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	4.7	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.6	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.5	4.5
問12	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	4.6
問13	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	4.4	4.6	4.7
問14	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	4.3	4.5	4.7
問15	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	4.7	4.7	4.7
問16	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	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問18	(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	4.4	4.5	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	4.7	4.6

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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今後の改善と致しましては、まず事前訪問時のサービス内容について説明が不十分な所がございましたので、今後は利用者様や介護者様にわかり易く説明をし、わからない事等ないか確認しながらすすめていきます。次にケアマネジャーとの間で連絡や調整が不十分であったとのご指摘を頂きましたので、今後はサービス時に気付いた事や他サービス事業者からの連絡事項などサービスに関わる事業者と確実に情報を共有出来る様にしていきます。最後に今回の評価のご意見ご感想の中で、利用者様と介護者様との接し方や信頼関係がいかに重要で大切である事がわかりましたので、今後も研修を通じて言葉づかいや接遇等サービス向上に努めて参ります。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		1.8	12
2 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、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		2.7	11
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	7
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
7 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。	■	11.8	3
8 利用料金が適正なこと。		1.8	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。		10.0	4
10 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。	■	10.0	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	6
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		14.5	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		5.5	8

平成27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

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
------------------	------------------	------------------	------------------

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.8	-	4.1
問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の説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.3
問4	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？	3	4.3	-	4.6
問5	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	4.0	-	4.5
問6	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	5.0	-	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	-	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	-	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	-	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	-	4.5
問12	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	-	4.6
問13	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	4.4	-	4.7
問14	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？	3	4.3	-	4.7
問15	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	4.7	-	4.7
問16	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	4.6	-	4.7
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.3	-	4.5
問18	(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	4.4	-	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.3	-	4.6

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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		3.2	12
2 事業所の知名度が高いこと。		1.1	13
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	7
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。	■	7.5	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.3	10
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		10.8	2
7 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。	■	9.7	4
8 利用料金が適正なこと。		4.3	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。		7.5	7
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。		8.6	6
11 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。		9.7	4
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	10.8	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		1.1	13

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	-	4.3
問4	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	4.3	-	4.6
問5	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	4.0	-	4.5
問6	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	5.0	-	4.7
問7	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.6
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	-	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.5	-	4.5
問10	入浴時間や湯温、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？	5	4.8	-	4.6
問11	サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	-	4.5
問12	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
問13	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	4.4	-	4.7
問14	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	4.3	-	4.7
問15	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	4.7	-	4.7
問16	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
問17	サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	-	4.5
問18	(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	4.4	-	4.5
問19	(名古屋市からの設問)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	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	-	4.6

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	26.1%	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	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法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		3.4	11
2 事業所の知名度が高いこと。		2.5	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	12
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)に対応できること。		2.5	12
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	8
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		7.6	6
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.1	4
8 利用料金が適正なこと。		5.9	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。		8.4	5
10 利用者の相談・要望に迅速かつ柔軟に対応してくれること。	■	12.6	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.7	7
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。		10.9	3
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		5.0	10

平成27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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	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は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.6	4.3
問4 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	4.3	4.7	4.6
問5 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	4.0	4.6	4.5
問6 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	5.0	4.9	4.7
問7 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.7	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.5	4.8	4.5
問10 入浴時間や湯温、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？	5	4.8	4.9	4.6
問11 サービス内容は、利用者の心身の状態の変化に合わせて定期的に見直しがされていますか？	5	4.7	4.7	4.5
問12 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	4.6
問13 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	4.4	4.9	4.7
問14 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	4.3	4.8	4.7
問15 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	4.7	4.8	4.7
問16 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	4.9	4.7
問17 サービスを利用する上で、利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問18 (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	4.4	4.8	4.5
問19 (名古屋市からの設問)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	4.1	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)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	4.3	4.8	4.6

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	51.7%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス別設問では高い評価を頂けましたが、毎年の課題である苦情窓口の説明についてお客様にとって、わかり易さにかけている部分がある事がわかりました。どなたが聞いてもわかり易い説明が出来るように改善します。安全・安心・快適な入浴は勿論ですが、職員の対応・言葉遣い・態度身だしなみ・教育に置いて高く求められている事がわかりました。今一度ミーティングで、お客様に対する姿勢や心得などの接遇を再確認し、全てのお客様が安心・信頼してご利用して頂ける為にも質向上に努めます。

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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	6
4 特別な状況(感染症や医療的ケアまたは高層住宅や駐車場がない等)に対応できること。		3.1	10
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.7	8
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
7 スタッフ(職員)の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.1	3
8 利用料金が適正なこと。		4.7	8
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		7.8	6
10 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。	■	10.9	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	4
12 安全・衛生面に配慮した快適な入浴を提供してくれること。	■	15.6	2
13 スタッフ(職員)の対応が誠実で、安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1
14 職員に介護福祉士等の有資格者が多く、職員研修が行き届いていること。		1.6	11