

平成28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？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.3	3.9	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	4.7	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	4.5	4.6	4.5
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	4.1	4.5	4.4
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	4.8	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？	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	3.9	4.5	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.4	4.4
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	4.6	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	4.4	4.4
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	4.5	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	4.7	4.6	4.6
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	4.5	4.6	4.6
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	4.6	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	4.4	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？	4	4.0	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	4.3	4.5	4.4
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？	3	4.2	4.2	4.1
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	4.1	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>色々な意見を頂き、大変ためになりました。ありがとうございます。自分たちの考えているサービスよりお客様が感じているサービスの差を感じる事が出来ました。今後はその意見に合わせてサービスを実施していきます。</p>

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。		0.9	14
2 事業所の知名度が高いこと。		2.6	10
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。		2.6	10
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。		5.2	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。	■	3.5	8
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		3.5	8
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。		14.8	3
8 利用料金が適正なこと。		1.7	13
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		8.7	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。	■	9.6	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。	■	11.3	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。	■	17.4	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。	■	15.7	2
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。		2.6	10

平成28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	4.5	4.7	4.4
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	4.3	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	4.7	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？	3	4.5	4.6	4.5
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	4.1	4.7	4.4
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？	4	4.8	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？	3	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？	2	3.9	4.8	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	2	3.4	4.7	4.4
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？	3	4.6	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？	3	4.7	4.7	4.4
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？	2	4.5	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	4.7	4.6	4.6
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？	2	4.5	4.7	4.6
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？	3	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？	2	4.4	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	4.0	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	4.3	4.4	4.4
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？	3	4.2	4.2	4.1
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？	2	4.1	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	10	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	58.8%	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	9	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。

今回のユーザー評価の結果の中で特に「苦情窓口や個人情報等の説明案件」「ケアマネジャーとの連携」が課題として見えてまいりました。今回のユーザー評価をもとに、各種説明の分かりやすさ追求の為、書面等の改善。スピーディーな対応を行うためのケアマネジャーとの連携方法の見直しを行って参ります。また好評化を頂いた部分は、さらなる質の向上と共に、継続して安心して安全なサービスを提供できるように今後も精進して参ります。

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。		2.4	10
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。		4.9	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。	■	4.9	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。		9.8	5
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	■	12.2	2
8 利用料金が適正なこと。		0.0	13
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。	■	9.8	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。	■	12.2	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。		9.8	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。	■	12.2	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。		17.1	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。		2.4	10

平成28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	4.5	3.9	4.4
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	4.3	3.9	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	4.7	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？	5	4.5	4.0	4.5
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	4.1	4.2	4.4
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	4.8	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？	5	3.9	4.2	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.1	4.4
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	4.6	4.5	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	4.4
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	4.5	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	4.7	4.5	4.6
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	4.5	4.5	4.6
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	4.6	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？	5	4.4	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？	4	4.0	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	4.3	4.4	4.4
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	4.2	3.7	4.1
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	4.1	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

より良いサービス提供ができるよう個々のお客様情報をしっかりと掴んで満足していただけるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	1.2	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。		3.7	10
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。	■	9.9	5
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。		4.9	8
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。		11.1	3
8 利用料金が適正なこと。		2.5	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。	■	7.4	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。		11.1	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。	■	9.9	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。	■	17.3	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。		14.8	2
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。		4.9	8

平成28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	
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	4.5	4.6	4.4
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	4.3	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、“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	4.7	4.5	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	4.5	4.8	4.5
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	4.1	4.5	4.4
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	4.8	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	4.8	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？	4	3.9	4.4	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.5	4.4
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	4.6	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	4.4	4.4
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	4.5	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	4.7	4.7	4.6
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	4.5	4.6	4.6
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	4.4	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	4.0	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	4.3	4.4	4.4
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？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.1	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	46.9%	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	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。

今回の評価結果を受け、当たり前の事を当たり前に行えばお客様・ご家族の方は満足して頂けると改めて思いました。当事業所は、若いスタッフが多いので明るくて元気がいいと評価を頂けていましたが、その反面お客様やご家族様との距離感を間違えてしまう危険性もあると感じました。今後も、適切なサービスを心掛けお客様を取り巻く全ての方から信頼してもらえる事業所となれるよう勤めてまいります。

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、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。		3.7	12
3 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
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。		4.9	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。		9.9	3
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。		9.9	3
8 利用料金が適正なこと。		4.9	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。		7.4	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。	■	9.9	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。	■	6.2	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。	■	12.3	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。		6.2	7

平成28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	4.5	4.6	4.4
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	4.3	4.3	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	4.7	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	4.5	4.8	4.5
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	4.1	4.3	4.4
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	4.8	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？	4	3.9	4.7	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	4.6	4.4
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	4.6	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	4.5	4.4
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	4.5	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？	5	4.7	4.7	4.6
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	4.5	4.7	4.6
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	4.4	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	4.0	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	4.3	4.7	4.4
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	4.2	4.3	4.1
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	4.1	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	54.5%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスの内容を充実させる事は重要だが、それに加えお客様とのコミュニケーションがとても大切だと感じています。第1に楽しい雰囲気の入浴を心がけ、お客様が入浴することで少しでも楽しい気持ちになって頂けるように、会話を大切に入浴サービスを提供していきます。その他、初回訪問時しっかりと入浴時間や手順を説明することで、お客様に安心してサービスを受けてもらえるように努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		4.3	9
2 事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。		3.2	10
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。	■	2.2	12
6 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。	■	11.8	3
8 利用料金が適正なこと。		6.5	7
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。		11.8	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。	■	7.5	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。		8.6	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。	■	15.1	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。	■	16.1	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。		3.2	10

平成28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	4.5	*	4.4
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	4.3	*	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	4.7	*	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？	5	4.5	*	4.5
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	4.1	*	4.4
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	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
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	3.9	*	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	*	4.4
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	4.6	*	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	*	4.4
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	4.5	*	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	4.7	*	4.6
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	4.5	*	4.6
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？	4	4.4	*	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	4.0	*	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	4.3	*	4.4
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	4.2	*	4.1
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	4.1	*	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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。

今後お客様に幸せと安心を提供するため、一生懸命サービス行ないます。

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、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		*	*
2		*	*
3		*	*
4	■	*	*
5	■	*	*
6		*	*
7		*	*
8		*	*
9		*	*
10	■	*	*
11	■	*	*
12		*	*
13	■	*	*
14		*	*

平成28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？	5	4.5	4.4	4.4
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	4.3	4.0	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	4.7	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？	5	4.5	4.4	4.5
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	4.1	4.5	4.4
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	4.8	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？	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	3.9	4.4	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	4.5	4.4
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	4.6	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	4.4	4.4
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	4.5	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	4.7	4.6	4.6
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	4.5	4.6	4.6
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	4.4	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？	4	4.0	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	4.3	4.5	4.4
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	4.2	4.4	4.1
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	4.1	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に今回ご指摘を受けた相談窓口やその他重要事項の説明が不十分にならないように職員への指導をしっかりと行っていきます。また、サービス時は利用者様、介護者様の気持ちに寄り添った対応を心がけ、言葉だけでなく表情などからも気持ちを汲み取り、信頼関係を築き安心して入浴できるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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		3.9	11
2		4.9	10
3		8.8	5
4		6.9	6
5	■	3.9	11
6	■	5.9	9
7		10.8	3
8		1.0	14
9		6.9	6
10	■	10.8	3
11		6.9	6
12	■	11.8	2
13	■	15.7	1
14		2.0	13

平成28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	4.5	4.2	4.4
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	4.3	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？	4	4.7	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？	4	4.5	4.4	4.5
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	4.1	4.4	4.4
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？	4	4.8	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	3.9	4.4	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	4.5	4.4
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	4.6	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	4.5	4.4
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	4.5	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	4.7	4.5	4.6
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	4.5	4.6	4.6
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	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	4.4	4.4	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	4.0	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	4.3	4.5	4.4
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	4.2	4.3	4.1
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	4.1	4.6	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を受け、各項目に対して点数・全体平均を比較しながら、振り返りを行うミーティングを開催しました。契約書や重要事項説明書、個人情報の取り扱いについてはご説明が分かりにくいのご評価を受け、専門用語等を分かりやすい言葉に置き換え、簡潔かつ明瞭なご説明ができるように努めて参ります。利用者様の状態把握及び状態に応じた対応は全体平均よりも高い評価を頂いておりますが、利用者様やご家族様のご意向やご意見をより一層お聞きしながら、こちらからもわかりやすい的確なご回答及びご説明を行い、より安楽な入浴サービス提供を引き続き心がけて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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		1.4	12
2		1.4	12
3	■	4.2	10
4		2.8	11
5		1.4	12
6	■	5.6	8
7		8.3	5
8		5.6	8
9		8.3	5
10	■	6.9	7
11	■	11.1	3
12		15.3	2
13	■	18.1	1
14		9.7	4

平成28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	4.5	4.7	4.4
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	4.3	4.6	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	4.7	4.5	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	4.5	4.8	4.5
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	4.1	4.5	4.4
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	4.8	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	3.9	4.9	4.5
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	4.6	4.4
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	4.6	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	4.4
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	4.5	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	4.7	4.8	4.6
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	4.5	4.7	4.6
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？	4	4.4	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？	4	4.0	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	4.3	4.8	4.4
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？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.1	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。今回頂いた評価の中で、事前説明について御指摘を頂きました。今後よりいっそう説明責任は重要になってまいります。又、契約やサービス内容等について分かりやすく説明する設問につきましても、お客様の重要とする回答順位が高かったです。その事を意識しスタッフのスキルアップに向けてミーティングで契約説明等のロールプレイングを行い、常に分かりやすい説明を心掛けていきます。

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 口こみで評判が良いと言われること。		2.7	10
2 事業所の知名度が高いこと。		0.9	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。		9.7	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。		6.2	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。	■	3.5	9
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。		2.7	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。		6.2	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。	■	9.7	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。		7.1	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。	■	17.7	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。	■	17.7	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。		1.8	12

平成28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	自 社 結 果
全 体 平 均	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	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？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.3	3.7	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	4.7	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	4.5	4.6	4.5
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	4.1	4.2	4.4
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	4.8	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？	3	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？	3	3.9	4.4	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.2	4.4
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	4.6	4.5	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	4.3	4.4
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	4.5	4.3	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	4.7	4.6	4.6
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	4.5	4.5	4.6
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	4.4	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	4.0	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	4.3	4.0	4.4
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？	4	4.2	3.8	4.1
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	4.1	4.5	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	49.2%	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	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。

今回の評価結果を踏まえて、契約の際に、よりご本人様やご家族様に分かりやすく説明をしていきます。予定時間に遅れてしまう場合もございますが、今後は極力予定時間に遅れないように訪問させていただきます。また、職員一丸となって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。	1.0	13
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。	8.8	5
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。	2.9	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。	7.8	7
6	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.9	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。	9.8	4
8	利用料金が適正なこと。	8.8	5
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。	5.9	9
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。	4.9	10
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。	10.8	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。	13.7	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。	14.7	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。	6.9	8

平成28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	4.5	-	4.4
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	4.3	-	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	4.7	-	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？	5	4.5	-	4.5
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	4.1	-	4.4
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	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
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	3.9	-	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	-	4.4
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	4.6	-	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	-	4.4
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	4.5	-	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	4.7	-	4.6
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	4.5	-	4.6
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.3	-	4.4
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	4.2	-	4.1
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	4.1	-	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	19.6%	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	95.0%	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。		1.1	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。		6.5	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。	■	5.4	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。		6.5	7
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	1.1	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。		11.8	3
8 利用料金が適正なこと。		3.2	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。		11.8	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。		9.7	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。	■	11.8	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。	■	12.9	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。	■	15.1	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。		3.2	10