

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

事業者番号	事業者名
2370100170	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明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、市役所、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	4.4	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？	5	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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ださいましたか？	4	3.8	4.7	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	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	4.6	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	3.7	4.7	4.6
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.8	4.6
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	4.5	4.7	4.6
問11 サービス内容は、ご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	4.3	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	4.8	4.5
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	4.6
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	4.4	4.4	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問17 サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	4.3	4.2
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	4.0	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	27.5%	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。

## 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。		1.5	12
2 事業所の知名度が高いこと。		1.5	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。		3.4	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。		2.8	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。		1.5	12
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	4	9.8	5
8 利用料金が適正なこと。	5	2.8	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。		8.9	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。	3	10.7	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。		10.4	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。	2	18.4	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。	1	23.6	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。		2.5	10

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

事業者番号	事業者名
2370300648	愛生苑訪問入浴

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	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？	3	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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ださいましたか？	3	3.8	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？	4	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？	3	3.7	4.8	4.6
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.8	4.6
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	4.5	4.6	4.6
問11 サービス内容は、ご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	4.3	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？	3	4.8	4.5	4.5
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	4.5	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？	3	4.4	4.5	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.7
問17 サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	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	3.7	4.3	4.2
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	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

前年に引き続き、事業所評価より高い評価を頂くことができました。評価して頂いた部分はこの評価に満足することなく、さらに努力しお客様にさらに満足して頂けるよう努めて参りたいと思います。お客様より評価いただいた中で身だしなみ、言葉遣い、利用時の説明、提供予定時間等の評価が他の評価より低くなっておりました。職員一同もう一度初心に帰り、安心、安全にサービスを受けて頂けるよう努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		4.2	7
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。		4.2	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。	4	1.7	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。		12.5	4
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。	5	10.8	6
8 利用料金が適正なこと。		1.7	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。		13.3	2
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。	1	13.3	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。		2.5	10
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。	2	11.7	5
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。	3	20.8	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。		0.0	13

令和元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

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	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	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	4.6	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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ださいましたか？	3	3.8	4.4	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？	4	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	4.4	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	3.7	4.4	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.3	4.6
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	4.5	4.4	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.4	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	4.5
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	4.5	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	4.4	4.3	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	4.1	4.2
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	4.0	4.3	4.5

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

個々に合ったサービスが提供できるよう、職員全員で情報共有し、安全かつ安心できるサービスをお届けします。気軽に相談できるよう、その為にはしっかりとお客様一人一人と向き合い、日々の生活を快適に送れるようご支援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	0.0	14
2 事業所の知名度が高いこと。	5	1.4	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。		5.2	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。	3	3.6	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。		7.9	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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	3
8 利用料金が適正なこと。		5.5	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。		7.7	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。		12.0	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。		2.7	11
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。	4	18.0	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。	1	18.0	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。		0.5	13

令和元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？	4	4.5	4.8	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.7	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	4.6	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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ださいましたか？	2	3.8	4.9	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	4.8	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？	5	4.3	5.0	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	3.7	4.9	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.6	4.6
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	4.5	4.9	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.9	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	4.8	4.5
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	4.6
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	4.4	4.9	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.9	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.9	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	3.7	4.7	4.2
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	4.0	4.9	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	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	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。

今回の評価では、全ての項目で利用者評価が自己評価を上回る結果となりました。しかし、現状で満足する事今まで以上に満足して頂けるサービス提供をできるよう心掛けていきます。また、自身では基本設問の間5の内容が不足しつつあると感じていますので、上長と協力し改善して参ります。

## 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。		2.0	12
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。		5.1	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。		3.2	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。	5	6.3	7
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	4.7	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。		8.7	5
8 利用料金が適正なこと。		3.6	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。		7.9	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。	4	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。		9.9	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。	1	18.2	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。	2	20.6	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。		0.0	13

令和元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

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？	5	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	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ださいましたか？	5	3.8	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	4.8	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？	3	3.7	4.7	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.2	4.8	4.6
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	4.5	4.8	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.5
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	4.6
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	4.4	4.8	4.5
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	4.5	5.0	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	3.7	4.5	4.2
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	4.0	4.7	4.5

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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。

今回皆様にお話しをいただいた事柄については、事業所にてスタッフにも伝え、良いところは持続できるよう、そうでないところは改善していく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、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。		1.6	13
2 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		2.8	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。		5.3	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。	5	2.5	11
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。	3	11.6	3
8 利用料金が適正なこと。		5.0	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。	4	10.9	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。	2	9.4	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。		9.1	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。		16.6	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。	1	18.4	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	9

令和元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、市役所、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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	*	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	*	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ださいましたか？	4	3.8	*	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	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	*	4.6
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	3.7	*	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.2	*	4.6
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	4.5	*	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	*	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
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
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	4.4	*	4.5
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	4.5	*	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	*	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	*	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	3.7	*	4.2
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	4.0	*	4.5

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

利用者様に対して、定期的なアセスメント更新など情報更新に今、以上に注力してよりよいサービスを提供して参ります。

## 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 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)に対応できること。		*	*
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	*	*
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
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 利用料金が適正なこと。		*	*
9 サービス内容(入浴剤、タオル等の付加的なサービスを含む)が充実していること。		*	*
10 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。	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。	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。	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。	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。		*	*

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

事業者番号	事業者名
2371100492	アサヒサンクリーン在宅介護センター港

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
		自社結果	全体平均		
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.3	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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ださいましたか？	4	3.8	4.1	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	4.8	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	4.1	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	3.7	4.3	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.6	4.6
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	4.5	4.4	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	4.0	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	4.1	4.5
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	4.4	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	4.4	4.4	4.5
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	4.5	4.4	4.7
問16	サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	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	3.7	3.9	4.2
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	4.0	4.2	4.5

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

お客様に安心と信頼感を提供できるように、ケアマネジャーや他のサービスとの連携を深め、スタッフの身だしなみや言葉遣い、サービスの質といった教育面にも力を注いでいきます。作業面でも事務的に行うのではなく、会話を楽しみ少しでも喜んで頂けるように努めていきます。また、事前訪問を行いサービス内容や料金等の説明もしっかりと行い、お客様に納得してからサービス提供を開始致します。サービス内容も日々見直しお客様にとって最適な方法でサービス提供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、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。		1.6	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。		5.9	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。		2.8	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。	4	3.1	10
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.6	7
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。		11.6	4
8 利用料金が適正なこと。		5.3	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。		11.9	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。	2	8.1	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。		10.3	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。	1	14.7	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。	5	14.4	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。		1.9	12

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

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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？	4	3.8	4.4	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	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	4.5	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	3.7	4.5	4.6
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.2	4.5	4.6
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	4.5	4.7	4.6
問11 サービス内容は、ご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	4.3	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	4.8	4.5
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	4.6
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	4.4	4.5	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.7
問17 サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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？	4	3.7	4.1	4.2
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	4.0	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	29.4%	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賜りありがとうございました。新しくスタッフも増え、接遇の面で今まで以上の研修が必要と感じています。新しいスタッフだけではなく、ベテランのスタッフも馴れ合いが出ることがないように、今一度初心に帰るべく研修を行ってまいります。人と人が接するサービスだからこそ、思いやりの心をもって取り組むスタッフを育成してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		1.6	13
2 事業所の知名度が高いこと。		0.3	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。		1.9	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。		2.3	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。		5.2	6
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。	4	11.7	4
8 利用料金が適正なこと。		3.2	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。		12.6	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。	3	10.7	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。	5	5.2	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。	2	19.4	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。	1	18.1	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。		2.9	10

令和元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

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？	5	4.5	4.1	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	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	4.6	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.1	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ださいましたか？	4	3.8	4.1	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	4.8	4.4	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	4.4	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	3.7	4.3	4.6
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	2	3.2	4.1	4.6
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	4.5	4.3	4.6
問11 サービス内容は、ご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	4.3	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	4.0	4.5
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	4.2	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	4.4	4.0	4.5
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	4.5	4.3	4.7
問16 サービスの曜日や時間の変更を申し出たとき、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.7
問17 サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	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	3.7	3.7	4.2
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	4.0	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。		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。	1	2.4	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。		3.2	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。		9.4	4
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.9	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。		15.5	3
8 利用料金が適正なこと。		5.1	6
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。		5.1	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。		9.1	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	4.0	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。	3	19.8	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。	5	20.1	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	9

令和元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	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.6	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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ださいましたか？	5	3.8	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	4.8	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？	5	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	3.7	4.9	4.6
問9	予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.2	4.8	4.6
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	4.5	4.8	4.6
問11	サービス内容は、ご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	4.3	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	4.5
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	4.6
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	4.4	4.8	4.5
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	4.5	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、事業者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.7
問17	サービスを利用する上で、ご利用者の身体状況・精神状態を改善する事ができていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	4.2	4.2
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	4.0	4.9	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	27.3%	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	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。

訪問入浴介護においてできる医療行為には限界があり制限がありますので今後より他職種との連携を強めていき要望にできる限り対応していければと思います。また現状に満足することなくサービスの向上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、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。		0.6	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。	1	1.9	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。	5	3.2	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。		5.4	7
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。		9.8	4
8 利用料金が適正なこと。		2.5	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。		6.7	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。	3	9.5	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	11.1	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。	2	21.6	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。		22.9	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。		2.2	11