令和6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？	3	4.6	4.3	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	4.4	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？	3	4.8	4.2	4.5
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	4.8	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	4.4	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	4.9	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？	3	4.3	4.6	4.7
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	4.3	4.6	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	2	3.4	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？	4	4.7	4.6	4.7
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？	4	4.8	4.4	4.4
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	4.6	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？	4	4.6	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	4.6	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？	4	4.6	4.6	4.6
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	4.1	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、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	4.3	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	4.3	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？	3	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	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	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。

この度の評価結果を真摯に受け止め、今後様々な問題が発生しないよう、またサービス品質の維持向上に向け事業所全体で取り組んでまいります。
今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

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。		1.0	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。		1.7	11
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。		3.7	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。		6.7	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。		9.7	4
8 利用料金が適正なこと。	5	3.7	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。		1.7	11
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	14.4	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。	3	4.3	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。	1	22.7	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。	2	23.4	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。		1.3	13

令和6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	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、[-]

質問	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？	4	4.6	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？	3	4.4	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	4.8	4.7	4.5
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	4.8	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	4.4	4.8	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	4.9	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	5.0	4.7
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	4.3	5.0	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	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	4.7	5.0	4.7
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	4.9	4.4
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	4.6	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	4.6	4.7	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	4.6	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？	5	4.6	4.8	4.6
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	4.1	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	4.3	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	4.6	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？	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	11	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	10	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	90.9%	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。

評価をいただき心よりお礼申し上げます。良い評価は変わらぬ様に継続し、より多くのお客様へ安全安楽な入浴時間を提供できるよう徹底していきます。評価の低い点に関しましては、事業所全体で考え、より良い評価をいただける様わかりやすい丁寧な説明を心掛けてまいります。今回いただきました貴重な意見を参考に、職員全員で改善し、品質向上につなげてまいります。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、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。		0.7	9
2 事業所の知名度が高いこと。		0.7	9
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	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。		0.7	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。		9.6	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		12.6	4
8 利用料金が適正なこと。		0.7	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。	4	5.2	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。	1	14.1	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。	3	6.7	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。	5	19.3	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。	2	25.2	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。		0.7	9

令和6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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

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？	4	4.6	4.3	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	4.4	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	4.8	4.4	4.5
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	4.8	4.2	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	4.4	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	4.9	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？	5	4.3	4.4	4.7
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	4.3	4.5	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	4.1	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	4.7	4.5	4.7
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	4.2	4.4
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	4.6	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	4.6	4.1	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	4.6	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？	4	4.6	4.4	4.6
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	4.1	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、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	4.3	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	4.3	4.2	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	4.4	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	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。

決められた訪問時間に到着する為にはまだまだ改善が必要。個の能力を上げ、お客様が納得できるサービス提供に努める。スタッフも慌てず訪問できるよう余裕を持った行動がとれるよう日々考える。

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。	1	1.5	12
2 事業所の知名度が高いこと。		0.6	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。		0.6	13
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。		2.0	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	10
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	5
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。		6.7	6
8 利用料金が適正なこと。		5.2	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。		6.1	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。	2	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。		8.5	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。	3	22.2	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。	4	20.4	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。		4.7	9

令和6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
2370503787	アサヒサンクリーン在宅介護センター中村

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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

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	4.6	4.3	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	4.4	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	4.8	4.3	4.5
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	4.8	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？	5	4.4	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？	5	4.9	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	4.7
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	4.3	4.6	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.2	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	4.7	4.5	4.7
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	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	4.4
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	4.6	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	4.6	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	4.6	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	4.6	4.6
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	4.1	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、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	4.3	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？	5	4.3	3.9	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	39.5%	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	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。

職員全員に情報共有しよりよいサービスを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、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。

- 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。
- 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。
- 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 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 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 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%	利用者順位
	1.5	13
	1.8	10
1	1.1	14
2	5.8	6
	2.6	9
4	1.8	10
3	15.0	3
	4.7	7
	4.4	8
	14.2	4
	8.4	5
5	18.2	2
	18.6	1
	1.8	10

令和6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	4.6	4.4	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	4.4	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	4.8	4.4	4.5
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	4.8	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？	5	4.4	4.8	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	4.9	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	4.8	4.7
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	4.3	4.8	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	5	3.4	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	4.7	4.9	4.7
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	4.4	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	4.4
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	4.6	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	4.6	4.6	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	4.6	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	4.6	4.6
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	4.1	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、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	4.3	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？	5	4.3	4.8	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	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。		2.2	13
2 事業所の知名度が高いこと。		2.9	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。	1	1.4	14
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	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。		4.3	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.6	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。		12.9	3
8 利用料金が適正なこと。		4.8	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。		4.1	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。		8.4	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.4	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。	4	19.4	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。	5	21.1	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。		5.3	6

令和6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

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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

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	4.6	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？	5	4.4	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	4.8	4.5	4.5
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	4.8	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	4.4	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	4.9	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	4.8	4.7
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	4.3	4.6	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	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	4.7	4.8	4.7
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	4.6	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	4.4
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	4.6	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	4.6	4.6	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	4.6	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？	5	4.6	4.6	4.6
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	4.1	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	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。

契約の説明、苦情受付窓口や入浴の仕方、留意点など事前説明に関して分かりにくいと評価が低かったので契約時の説明を分かりやすく行うことを心がけます。初回入浴と契約を同日に行うことも多々あるので、できる限り別日に事前訪問をして時間をかけて分かりやすく契約のご説明を行い、お客様に納得していただけるように努めます。予定の訪問時間があまり守られていないとの評価をいただいているので、予定通りに訪問できるよう工程管理、調整を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		3.2	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	6.0	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。		3.2	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		10.7	4
8 利用料金が適正なこと。		4.0	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。	3	9.9	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。	5	13.9	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。		7.5	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。	1	19.0	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。	2	18.7	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。		1.2	12

令和6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

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	4.6	4.4	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	4.4	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	4.8	4.6	4.5
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	4.8	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？	5	4.4	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	4.9	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	4.7
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	4.3	4.6	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	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	4.7	4.7	4.7
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	4.6	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	4.4
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	4.6	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	4.6	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	4.6	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	4.8	4.6
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	4.1	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	4.3	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	4.3	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？	4	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	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	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。

今回の内容を真摯に受け止めてしっかり対応して行く。急遽な体調不良等・職員も人員不足もありましたが、お客様の声を傾聴出来ましたのでミーティングなど職員に伝達し、改善して更に安心して入浴して頂ける環境を目指していく。

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	10
2 事業所の知名度が高いこと。	4	0.6	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。		4.7	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。		5.0	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	2.5	13
6 個人情報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。		10.9	3
8 利用料金が適正なこと。		5.6	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。		7.5	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。	2	10.3	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	5.0	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。		17.9	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。	1	18.7	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。		3.1	12

令和6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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
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？	5	4.6	4.3	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	4.4	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	4.8	4.6	4.5
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	4.8	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	4.4	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？	5	4.9	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	4.7
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	4.3	4.6	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	3	3.4	4.2	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	4.7	4.6	4.7
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？	4	4.8	4.4	4.4
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	4.6	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	4.6	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？	4	4.6	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	4.6	4.6	4.6
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	4.1	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、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	4.3	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？	4	4.3	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？	4	4.3	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	33.3%	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	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。

まずは事業所職員全員で評価結果の確認と、評価の乖離部分について、改善策を含め話し合いを行い。そこで出た改善策を確実に実行していく。

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	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。	2	3.4	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。		4.2	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。		6.8	5
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.3	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。		13.3	3
8 利用料金が適正なこと。	5	2.3	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。		4.9	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。		13.3	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。	4	6.8	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。	3	21.3	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。		17.5	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。		2.3	10

令和6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	4.6	4.4	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	4.4	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	4.8	4.6	4.5
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	4.8	4.9	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	4.4	4.6	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	4.9	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	4.8	4.7
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	4.3	4.8	4.7
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	4	3.4	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	4.7	4.7	4.7
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	4.6	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	4.4
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	4.6	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	4.6	4.6	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	4.6	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？	5	4.6	4.7	4.6
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	4.1	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	4.3	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？	5	4.3	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？	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	25.4%	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。

サービス開始前の契約の際には、しっかりとサービスについてや苦情の窓口等を説明し理解して頂けるように取り組みます。職員間での練習や確認を行い、改善していけるように注力していきます。ケアを行っていく中でお客様に安心感と信頼を感じて頂けるように結果を受け止め品質向上に努めます。

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	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。		3.7	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。		4.6	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。		8.3	6
6 個人情報絶対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。	5	9.5	4
8 利用料金が適正なこと。		2.8	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。		6.7	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。	3	13.5	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。	4	8.9	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。	1	18.7	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。	2	20.5	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。		0.3	12