

# 令和3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

## 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	4.2	4.2
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	4.6	4.2	3.9
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	4.2
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	4.3	4.8	4.4
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	4.1	4.3
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	4.1	4.6	4.5
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	4.1	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	4.6	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？	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？	4	4.1	4.6	4.3
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	4.5	4.1
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	4.3	4.6	4.5
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	4.3	4.4
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	4.6
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	4.4	4.4	4.5
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	4.4
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	4.0	4.6	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	4.0	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	4.3	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	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	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。

契約時や事前訪問の際の説明に関して「1」や「2」の評価を数件ではあるが頂く結果となった。事業所内で説明の内容や言葉選びを見直し早急に改善していきます。また、接遇に関する研修を実施し事業所サービスへの満足度をより一層向上出来るよう努めます。

## 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。		0.3	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。		3.2	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。		4.8	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。		6.0	7
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.8	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	8.6	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。		7.3	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。	4	7.6	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。		4.4	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。	1	22.9	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	22.5	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。		7.6	4

# 令和3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	4.6	4.0	4.2
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	4.6	3.5	3.9
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	4.6	4.2	4.2
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	4.0	4.4
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	4.3
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？	3	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	4.1	4.8	4.5
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	4.1	4.8	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	2	3.5	5.0	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？	3	4.5	5.0	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	4.1	4.7	4.3
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	4.5	4.7	4.1
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	4.3	4.8	4.5
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	4.6	4.8	4.4
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	5.0	4.6
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	4.4	4.6	4.5
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	4.8	4.4
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	4.0	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？	3	4.0	4.0	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	4.3	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	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	6	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。

結果として全体平均以上の合計点数を頂けておりますが、苦情受付窓口についての説明という項目と契約書や重要事項説明書についての項目に5段階評価中の「3」という評価を3分の1のお客様から頂いております。どちらも安心してご利用頂くには必要不可欠な項目です。今回評価をして頂いた事はスタッフ間で話し合い、今後さらに分かりやすく説明できるよう努めて参ります。高く評価して頂いた項目についてもさらに喜んで頂けるよう継続と強化をしていきます。すべての項目で最高の評価を頂けるように今後もサービスの質の向上を目指していきます。

## 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。		0.0	9
2 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		0.0	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。	2	12.0	4
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。		0.0	9
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		12.0	4
8 利用料金が適正なこと。		2.7	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。		2.7	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	20.0	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。	5	12.0	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。	4	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。	1	17.3	3
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	9

# 令和3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	4.2
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	4.6	3.8	3.9
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	4.4	4.2
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	4.3	4.7	4.4
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	4.3	4.3
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	4.1	4.6	4.5
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	4.1	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	4.5	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	4.5	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？	3	4.1	4.4	4.3
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	4.4	4.1
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	4.3	4.5	4.5
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	4.4	4.4
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	4.6
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	4.4	4.7	4.5
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	4.4
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	4.0	4.2	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	4.0	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	4.3	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	30.9%	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	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。

<p>貴重なご意見感想のもとに、職員一人一人の能力を上げ、更なる品質向上を高めていきたいと思えます。</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。		2.6	10
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。		2.4	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。		5.0	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	5.9	7
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		14.1	3
8 利用料金が適正なこと。		3.5	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。		6.2	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。	3	12.9	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。	1	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。	5	20.3	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。	4	15.3	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。		1.5	13

# 令和3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	
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	4.5	4.2
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	4.6	3.9	3.9
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	4.2
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	4.3	4.3	4.4
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	4.3	4.3
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	4.1	4.4	4.5
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	4.1	4.6	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	5	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	4.5	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？	5	4.1	4.1	4.3
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	3.5	4.1
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	4.3	4.5	4.5
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	4.2	4.4
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	4.6
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	4.4	4.5	4.5
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	4.4	4.4
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	4.0	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	4.0	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？	5	4.3	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	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	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。

今回の評価結果をもとに問題点に早急に取り組み改善していきます。職員の接遇や利用者様やご家族様にもわかりやすいサービスを提供していけるように改善していきます。職員数が多いので毎回違う職員が訪問する場合がありますが申し送りを徹底し安心安全なサービスを提供できるよう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。		0.7	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	3.2	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。		2.5	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	6.2	7
6 個人情報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。	4	10.9	3
8 利用料金が適正なこと。		5.4	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。		7.4	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。		10.6	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	7.9	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	19.0	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。		20.2	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。		3.7	9



# 令和3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	4.1	4.2
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	4.6	3.9	3.9
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	4.1	4.2
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	4.2	4.4
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	4.1	4.4	4.3
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	4.1	4.7	4.5
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	4.1	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	4.7	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？	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？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.2	4.1
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	4.3	4.6	4.5
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	4.4	4.4
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	4.5	4.6
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	4.8	4.5
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	4.4	4.4
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	4.0	4.6	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	4.0	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	4.3	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	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	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。

この度は貴重なご意見をいただき、有難う御座います。スタッフ一人一人が信頼に値するよう努めていきたいと思  
います。また、同じスタッフでの訪問が難しい状態であることは大変申し訳ありませんが、ご理解をいただければ  
と思います。サービス終了時の挨拶が聞こえていなかった件やおむつの当て方につきましてはミーティング等で  
スタッフ一同に指導を行い、改善するよう努めてまいります。今後とも宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	11
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。		1.5	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。		4.0	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。	3	3.4	9
6 個人情報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。	2	10.7	4
8 利用料金が適正なこと。		1.8	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。		6.4	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。	4	13.1	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。		4.9	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。	5	21.1	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。	1	23.2	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。		5.2	6

# 令和3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	4.6	*	4.2
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	4.6	*	3.9
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	*	4.2
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	4.3	*	4.4
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
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	4.1	*	4.5
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	4.1	*	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	4.5	*	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	4.1	*	4.3
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	*	4.1
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	4.3	*	4.5
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
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
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	4.4	*	4.5
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	*	4.4
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	4.0	*	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	4.0	*	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	4.3	*	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	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	30.8%	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	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。

今後も感謝と思いやりの心でお客様に幸せと安心を提供致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
4	*	*
	*	*
	*	*
3	*	*
5	*	*
1	*	*
2	*	*
	*	*

# 令和3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 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	4.0	4.2
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	4.6	4.0	3.9
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	4.1	4.2
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	4.1	4.4
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	4.1	4.2	4.3
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	4.1	4.3	4.5
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	4.1	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	4.7	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	4.5	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？	4	4.1	4.3	4.3
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	4.2	4.1
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	4.3	4.5	4.5
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	4.3	4.4
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	4.6
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	4.5
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	4.3	4.4
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	4.0	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？	4	4.0	4.0	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	4.3	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	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。

事前訪問でサービス内容を丁寧に説明することで利用者様も安心すると思うので、分かりやすい言葉で相手の反応も伺いながら対応していきたい。利用者様は安心して安全な入浴を希望される声が多いので、コミュニケーションをとり信頼関係を築き、本人様やご家族様の要望を聞きながらサービス提供を行っていきたい。

## 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	14
2 事業所の知名度が高いこと。		1.2	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。		3.8	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。		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。		3.5	12
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	4.1	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。	3	11.7	3
8 利用料金が適正なこと。		5.0	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。		5.6	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。	5	9.4	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。		7.9	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	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。	2	21.7	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。		3.8	9

# 令和3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？	---	4.6	-	4.2
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？	---	4.6	-	3.9
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？	---	4.6	-	4.2
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？	---	4.3	-	4.4
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？	---	4.1	-	4.3
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？	---	4.8	-	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？	---	4.1	-	4.5
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？	---	4.1	-	4.5
問9 予定の訪問時間は、守られていますか？	---	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？	---	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？	---	4.1	-	4.3
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？	---	4.5	-	4.1
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？	---	4.3	-	4.5
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？	---	4.6	-	4.4
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？	---	4.5	-	4.6
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	-	4.5
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？	---	4.0	-	4.4
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？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	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？	---	4.3	-	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	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	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	14
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。		4.0	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。		6.7	4
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。		4.5	10
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		9.1	3
8 利用料金が適正なこと。		4.8	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。		6.7	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。		5.1	7
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。		6.1	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。		24.5	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。		19.7	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。		4.8	8



# 令和3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

## 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	-	4.2
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	4.6	-	3.9
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	-	4.2
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	4.3	-	4.4
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	-	4.3
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	4.1	-	4.5
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	4.1	-	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	4.5	-	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	4.1	-	4.3
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	-	4.1
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	4.3	-	4.5
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	-	4.4
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
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	4.4	-	4.5
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	-	4.4
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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.3	-	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	25.6%	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	28	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	93.3%	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。		0.0	14
2 事業所の知名度が高いこと。		0.9	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。		1.2	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。		2.4	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。		3.2	8
6 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。	4	11.8	3
8 利用料金が適正なこと。		5.0	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。		9.1	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。	3	10.6	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	7.9	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	25.6	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。	1	20.6	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。		1.5	10