

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	3.9
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	4.2	4.5	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.3	4.4

## 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	43.5%	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	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。

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。これからも、御利用者・御家族の皆様の声を大切にしながら快適に過ごしていただけるよう職員一同一層の向上に努めて参りますので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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		6.2	8
4 地域での評判が良いこと。		2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.9	11
6 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。	■	6.2	8
7 自宅から近いこと。		7.4	7
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.9	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.6	3

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100303	なごやかハウス希望ヶ丘デイサービスセンター

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	4.0	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.6	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	4.2	3.9	4.1
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 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	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	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。

今年度の当事業所における取組は、昨年度の利用者評価結果における自由記載欄に記載のありました、ご要望に応えるべく、レクリエーション・機能訓練の充実と透明化・施設の衛生管理の更なる充実を中心としました。今年度の結果から察するに、皆様の期待される水準のサービスを概ね提供できたのではないかと思います。しかしながら、まだまだ至らない点多々あるのではないかと考えており、来年度は特に”契約時や苦情相談窓口についての説明”及び”個人情報の取り扱いについての説明”が分かりにくかったとのご回答が多くございましたので、制度や専門用語についてなど、分かり易く説明できるように改善いたします。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	9
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		6.8	6
4 地域での評判が良いこと。		3.4	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	7
7 自宅から近いこと。		13.6	2
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	10.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	13



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター星ヶ丘

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	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	4.2	4.2	4.1
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	4.6	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	40.0%	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。

苦情受付窓口についての説明について(設問2)は、今回は自社評価が全体平均を0.5ポイントも下回っています。ご利用開始に際してのご契約手続きの際に、重要事項のご説明の中で十分にご説明差し上げていることは今年度も昨年と全く変わりなく行っており、昨年のこの設問の自社評価は全国平均とほぼ同じ値でした。今後も丁寧なご説明に心掛けてまいりたいと思います。他の項目は自社評価がほぼ全国平均に近いが、またはそれを上回る評価をいただけましたので、今後ご利用者様にさらにご満足いただける介護サービスの提供に努めてまいりたいと存じます。27年度は個別機能訓練加算Ⅱ、認知症加算、中重度ケア体制加算で評価いただきました。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.9	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.3	12
3 利用料金が適正なこと。		8.1	5
4 地域での評判が良いこと。		3.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	11
6 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	8
7 自宅から近いこと。		8.9	3
8 事業所の定員・規模。		1.6	15
9 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。	■	8.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.5	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100329	デイサービスセンター橋本

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	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	4.2	4.1	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.6	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	3.8	4.6	4.4

## 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	150.0%	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	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。

皆様からいただきましたご要望や評価は、サービスを提供させて頂く上で、とても参考になりました。食事の提供につきましては、調理員とも相談し、より美味しく、食べやすい食事となるよう今後も検討を重ねて参ります。また送迎時は時間変更等が少なくなるよう送迎ルート・乗車時間の確認を適宜行い、さらに良質なサービスの提供に向け、ご利用者様個々の要望に答えることができる様、研修や勉強会を通じてスキルアップを図り、日々のケア提供の場面で活かせるよう職員一同努力し、満足度の向上に向けて取り組みます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。		7.1	6
4 地域での評判が良いこと。		2.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
6 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。	■	7.1	6
7 自宅から近いこと。		7.1	6
8 事業所の定員・規模。		4.0	10
9 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。	■	10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター松軒

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.3	4.1
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	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	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	1	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	111.1%	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	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。

概ね好意的な評価をいただき感謝しておりますが、設問15の「個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について説明を受けていますか」に対して、2名様が「1」を選択されたことは反省点です。今後は、「計画書・評価書を専門用語・特定の商品名を極力使用しないなどにより分かり易くする」「重複がある部分を除いて省略せずに説明する」「その場でただちに同意していただくことを願わず、じっくり読んでいただける時間を差し上げる」「必ず同意しなければならないわけではなく、変更することも可能であることを伝える」などを心掛けてゆきます。貴重なご意見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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.7	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 地域での評判が良いこと。		3.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	9
6 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。	■	8.1	4
7 自宅から近いこと。		10.5	3
8 事業所の定員・規模。		2.3	13
9 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。		7.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	2.3	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100600	デイサービスセンター香流橋

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？	3	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.3	4.1
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	4.5	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	107.1%	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	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。

送迎に関する気配りの点と、食事の味付け等に関する点が、問題点として浮上しました。送迎に関しては、送迎範囲の拡大や交通事情も踏まえて、ご利用者・ご家族に事前に到着時間や遅延状況をお知らせすることでご理解をいただきたいと考えています。乗降の際に、ご利用者への声かけを増やしたり、エアコンの効き具合などお尋ねして温度調整するなど一層の気配りに配慮します。食事の味付けに関することでは、栄養士や調理師とも随時の打ち合わせをこまめに織り込むことを改善策としていきます。必要に応じた打ち合わせを通じて、味付けや食べやすさの工夫を続けていくことで、評価を高めていきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.5	9
3 利用料金が適正なこと。		11.6	4
4 地域での評判が良いこと。		1.2	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
6 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。	■	9.3	5
7 自宅から近いこと。		5.8	7
8 事業所の定員・規模。		1.2	14
9 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。	■	14.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.5	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	17.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	12



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100741	サラダハウス

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	4.0	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	5.0	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	4.2	4.9	4.1
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	5.0	4.5
問5	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	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	4.9	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？	4	3.8	4.7	4.4

## 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	60.0%	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	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	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。

毎年食事やレクリエーション等の充実で高い評価を頂いておりますが、苦情対応、料金説明、利用規約等、契約時にしっかり説明したつもりでも、ご本人さんが理解できていなかったり、難解な制度についてご家族様が理解出来ていなかったりといったケースがあるので、しっかりと理解し易い書類の作成等、今後も改善につとめてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.9	3
3 利用料金が適正なこと。		4.8	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.5	5
6 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	11
7 自宅から近いこと。	■	19.0	1
8 事業所の定員・規模。	■	0.0	11
9 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	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.8	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		19.0	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.9	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.5	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101665	デイサービスセンター しもかた

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.3	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	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

項目全般で平均よりやや低い評価となりました。今回の結果を真摯に受け止め、今後の改善に活かしてまいります。

## 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。

- 1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3 利用料金が適正なこと。
- 4 地域での評判が良いこと。
- 5 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 6 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 自宅から近いこと。
- 8 事業所の定員・規模。
- 9 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 利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11 いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14 認知症の方へのケアが充実していること。
- 15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者%	利用者順位
	6.0	8
	3.0	11
	9.0	4
■	3.0	11
	3.0	11
■	6.0	8
	7.5	6
	1.5	14
	11.9	2
■	7.5	6
	9.0	4
■	14.9	1
■	11.9	2
	4.5	10
	1.5	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102184	リハビリデイサービス 意 体操館

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	4.0	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.7	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	4.2	4.6	4.1
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	4.9	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	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	3.8	4.8	4.4

## 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	62.5%	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	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。

今回の評価では施設の取り組みに高い評価を頂き、サービス提供のあり方や方向性を確認し、新たな気持ちで利用者サービスに取り組んでいきたいと考えております。また施設の利用者の方や職員にも入れ替わりがありました。施設職員として、私達がサービスの充実と更なる向上に向かって取り組む姿勢には変わりはありませんが、今回の評価を受審することで、さまざまな状況変化に見落としが無いかを確認し、今後の課題や改善策を講じる事で職員の気持ちを一つにして、さらなるサービス向上につなげていきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.4	7
3 利用料金が適正なこと。		8.3	6
4 地域での評判が良いこと。	■	0.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.6	9
6 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。	■	7.4	7
7 自宅から近いこと。		10.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.8	11
9 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。	■	10.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.6	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102291	リハビリデイサービス ゆうえん

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.6	4.4

## 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	18	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	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。

利用者様ならびにご家族様に安心してご利用していただくためには、はじめの不安感をいかに排除することが大事かを痛感し、契約時等、最初の説明時に重点項目に付箋を貼るなどして説明担当者が注意しやすいようにする

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.2	11
3 利用料金が適正なこと。		13.3	1
4 地域での評判が良いこと。		6.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
6 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	7
7 自宅から近いこと。		11.1	3
8 事業所の定員・規模。		4.4	10
9 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。	■	11.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	13.3	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.7	7



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200137	なごやかハウス出来町デイサービスセンター

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	4.0	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.1	4.1
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	4.6	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	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。

「契約書」「重要事項説明書」「個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果について」等の説明と「苦情受付窓口」についての説明が分かりやすいかとの設問の評価が低かったです。共通して言えることは契約に基づいた内容であり、説明についてはより理解していただきやすいような話し方を追究しなければなりません。また、機能訓練については内容を充実させることと、その訓練をするとどんな効果が得られるのかをスタッフ全員で勉強会を開催し、充実させたいです。次に、サービスの提供時に重要であることのうち、「送迎時間の正確さ」が上位だったため、変更があった時などもれなくお知らせをしてお待たせしないように対応をしていきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		4.5	9
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.6	11
6 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。	■	9.0	5
7 自宅から近いこと。		11.7	3
8 事業所の定員・規模。		2.7	12
9 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	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	5.4	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200343	矢田マザー園デイサービスセンター

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	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.6	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	4.2	3.7	4.1
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	4.6	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	3.8	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	3.8	4.1	4.4

## 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	50	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	94.3%	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	37	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	74.0%	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。

ご利用者、ご家族様から「デイに行くのを楽しみにしている」とのご意見をいただいている反面、「座っていることが多く退屈」「年々質が落ちている」との貴重なご意見をいただきました。矢田マザー園では現在、サービス内容の見直し、再編を進めております。一人一人の利用者様へ個別的なケアを提供したり、利用者様が自ら選択できるプログラムの実現を目指しております。また、活動プログラムの充実を図り、楽しむことはもちろんのこと、機能改善等の効果を実感できるサービス提供を目指して取り組んでいきます。今回の貴重なご意見を活かし、より良いサービス提供に努めてまいります。ご意見、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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.0	9
3 利用料金が適正なこと。		6.9	6
4 地域での評判が良いこと。		3.1	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
6 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。	■	6.3	8
7 自宅から近いこと。		9.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.5	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	14

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200392	アサヒサンクリーンデイサービス大幸東

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	4.0	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	4	4.2	4.2	4.1
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 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	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.5	4.4

## 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。

サービスを提供するうえで重要だと思うもの、についてはお客様の意見と大体同じ意識であり、今後も同じ気持ちで接していければ、と思っています。自由記載欄の意見からは、当社の売りであるイベントについて楽しみにしていて下さることをとてもうれしく思い、これからも継続していきたいと思っています。イベントだけではなく、毎日の当り前のことを当たり前に行っている事業所であるよう今後も努力していきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	5
3 利用料金が適正なこと。	■	5.7	8
4 地域での評判が良いこと。		1.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	11
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		1.0	15
9 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。	■	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.7	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	12

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200509	あいおいちようデイサービスセンター

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	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.6	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	4.2	4.3	4.1
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	4.6	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	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	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。

今回の調査にご協力頂きました皆様には大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。以前から課題となっております契約書等の説明について、まだ十分でない評価でありますので今後はご理解頂けるよう丁寧な説明に努めます。また有難い言葉もいただいておりますが、より一層喜んでいただけるようサービスの質の向上に努めます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
3 利用料金が適正なこと。		11.8	3
4 地域での評判が良いこと。	■	3.9	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.2	6
6 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。	■	9.2	6
7 自宅から近いこと。	■	11.8	3
8 事業所の定員・規模。		1.3	11
9 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。		3.9	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.5	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	1.3	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	11



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300242	愛生苑デイサービスセンター

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？	2	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.9	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？	3	4.2	4.4	4.1
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？	2	4.1	4.6	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	1	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	2	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所は、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？	2	3.9	4.3	4.3
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？	2	3.9	4.4	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？	2	3.8	4.4	4.4

## 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	31.3%	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	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。

自由記載欄にてご指摘のありました、「送迎時間が長すぎるのでは」につきましては、お客様の体調面やその他ご要望等を加味した上で、随時ルート編成をさせて頂いております。その都度お気づきの点などございましたら、お手数ですが職員までお声かけ頂けると幸いに存じます。「早朝や夜間の営業」に関しましては、現在夜間のみ延長サービスという形で、有償サービスにて承っております。事前にお申し付け頂くか、若しくは冠婚葬祭時等の突発的な際の対応も致しております。お気軽にお尋ね頂ければと思います。「家族の者が見学に来たい」に関しましては、ご家族の方の見学等も随時実施させて頂いております。お気軽にお立ち寄り下さい。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		12.1	2
2 契約やサービス計画・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	12
3 利用料金が適正なこと。		8.4	5
4 地域での評判が良いこと。		4.7	9
5 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	8
6 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	6
7 自宅から近いこと。		3.7	11
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。		11.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	2.8	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.7	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300440	デイサービスセンター泉

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.7	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	4.2	4.0	4.1
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	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	3.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	2	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	41.7%	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	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	63.3%	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。

利用者様の日中の過ごし方についてご指摘がありました。特にレクリエーションの参加有無について同じ内容であったり、短い時間でも良いから参加させてほしいと要望がありました。当デイでは内容が重複しないよう日替わりでレクリエーションの計画をしていますが、ご好評をいただいている内容については回数を増やして行っています。まんべんなくご要望にお応えできるよう日々工夫をしていますが、今後は、ボランティアをさらに増やしたり運動要素の多い内容を積極的に取り入れ、どなたでも参加しやすいレクリエーションを目指します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	8
3 利用料金が適正なこと。		10.2	4
4 地域での評判が良いこと。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	9
6 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。	■	8.0	5
7 自宅から近いこと。		8.0	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	11.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.5	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.1	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	8.0	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300622	デイサービスセンター東あじまさくら園

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.3	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	4.2	4.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.5	4.4

## 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	96.8%	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	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。

機能訓練の内容や効果についての説明をおこなっているかの設問について、説明を受けていない方々がいたことについて話し合いました。現在、機能訓練加算は取っていないにしても、器具を使ったり散歩に行ったりは勿論のこと、体操の時間には発声訓練等をおこなっているのです、その都度鍛える個所や何故鍛えると良いのかを説明していくことになりました。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	12
3 利用料金が適正なこと。		5.1	7
4 地域での評判が良いこと。		5.1	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
6 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。	■	10.2	3
7 自宅から近いこと。		6.8	6
8 事業所の定員・規模。		1.7	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.3	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	85.7%	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	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。

利用者様やご家族様の気持ちを十分に考えたケアやサービスを実践することで、信頼関係を構築し、より良い支援や介護ができることと思います。些細な意見も耳にし、真摯に聞き入れ、サービスの質の向上を目指しています。何事にも親切、丁寧な説明や対応が必要だと考えます。貴重なご意見は真摯に受けとめ、改善いたします。業態の追加や変更などの見直しは、ご意見を参考にさせていただきながら、弊社でも前向きに検討させていただきます。事業者と利用者様との意識の差をできる限り少なくし、安心したサービスの提供を継続いたします。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		7.4	6
4 地域での評判が良いこと。	■	4.9	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
6 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。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。		9.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 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。		9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.6	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	11



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301059	如来デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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	4.2	4.3	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.3	4.4

## 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	44.4%	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	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	85.0%	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	10
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		6.9	7
4 地域での評判が良いこと。		4.2	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	7
6 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
7 自宅から近いこと。		9.7	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 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。		6.9	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.7	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301208	名古屋北デイサービス

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	4.3	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

当事業所に対するユーザー評価に、利用者様・ご家族より多くの問いに好評価を戴き、有り難く思っております。ですが、『説明』に対する評価については厳しい意見を戴きました。今回の評価を真摯に受け止め、利用者様・ご家族に契約時のご説明やサービス内容のご説明など一人でも多くの方にご納得戴けるよう、より一層深いものにできるよう努めていきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・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	14
3 利用料金が適正なこと。		4.8	8
4 地域での評判が良いこと。		3.8	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
6 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	2
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		1.9	14
9 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。	■	9.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.6	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301364	あいせいデイサービスセンター

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	3.8	4.1
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	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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？	2	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	32.3%	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	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。

まず、食事が高齢者向けではないのご指摘ですが当デイでは業者がメニューを考え、工場にて調理し、納入していただいております。事前にメニュー表をいただいた時点で高齢者向けとは考えづらいメニューに関しては事前に変更をお願いしておりますが、デイに納入された料理を最終的に確認するまで高齢者向けになっているかどうか分からない現状です。しかしこれを機に業者へ打診し、検討していただくようにします。次にレクリエーションに関してでございますが当デイの特徴で男性が多く、自由に縛られずに一日を過ごしたいとの声も多くありますが、少しでも多くレクリエーションを増やせるように打ち合わせいきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	12
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		6.8	6
4 地域での評判が良いこと。		0.8	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
6 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	6
7 自宅から近いこと。		9.3	4
8 事業所の定員・規模。		1.7	13
9 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。	■	6.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.7	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.6	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301836	デイサービス まちの縁側・楽

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.4	4.1
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	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	17	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	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	64.7%	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。

概ね良い評価をして頂き嬉しく思います。日々ケアワークに励んでいるスタッフにとって何より励みになるのではないのでしょうか。今後は、契約時の説明、個人情報の扱い等を利用者及びご家族に対して、もっとわかり易くお伝えできるよう工夫したいと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	11
2 契約やサービス計画・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	7
3 利用料金が適正なこと。		3.8	7
4 地域での評判が良いこと。	■	0.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	7
6 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	14
7 自宅から近いこと。		17.3	1
8 事業所の定員・規模。	■	1.9	11
9 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。		7.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.5	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.5	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.9	11



**平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果**  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302263	てっく黒川デイサービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について**

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	63.3%	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>今回の結果を、今後の事業所運営に反映させ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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 地域での評判が良いこと。		1.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	7
6 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	7
7 自宅から近いこと。		9.5	4
8 事業所の定員・規模。		2.7	12
9 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。	■	4.1	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	12.2	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	8.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.7	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	8.1	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302958	ふれあいサロン愛

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	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	4.2	4.5	4.1
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	5.0	4.5
問5	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	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.3	4.4

## 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	66.7%	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	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。

ご協力いただいた利用者様から概ね【5-3「できている」】の回答をいただいている為、逆に事業所に対しての『遠慮』のようなものが見え、恐縮する思いです。日頃から利用者様の希望・ニーズ・思いを汲み取れるよう努めます。また、特にレクリエーション(外出、作品作り)についてのご意見をいただき、個々の能力に合わせた活動を再考するきっかけとしたいと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	9
3 利用料金が適正なこと。		2.9	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	14.3	2
6 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。	■	11.4	3
7 自宅から近いこと。		5.7	8
8 事業所の定員・規模。		2.9	9
9 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。		17.1	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.6	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.4	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303014	デイサービス花いちもんめ すみれ

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？	4	4.0	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.3	4.1
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	4.7	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	55.6%	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	14	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。

このたびはお忙しい中、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様からいただいたご意見や評価から当施設の課題などを知ることができました。ご意見の中には送迎時の介助についてのご指摘もあり、早速職員全員に周知し、改善に努めてまいります。これからも皆様のご意見を参考にして、より良いサービスを提供し、皆様に愛され、安心してご利用していただけるデイサービスを目指し、邁進してまいります。今後とも何卒よろ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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	13
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		6.3	7
4 地域での評判が良いこと。		3.1	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	7
6 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	3
7 自宅から近いこと。		3.1	10
8 事業所の定員・規模。		1.6	13
9 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。	■	7.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.8	4

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303287	オーネスト名城指定通所介護事業所

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？	5	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.4	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	4.2	3.8	4.1
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	4.0	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.3	4.4

## 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	150.0%	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	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。

今回のユーザー評価では貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見を参考にさせていただきながら今後の運営に務めてまいりたいと思います。苦情窓口や説明に関して説明が分かりにくかったとのご意見をいただきました。わかりやすく丁寧に今後ともよろしく願います。説明させていただくことでご理解いただけるようにしていきたいと思っています。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	10
2 契約やサービス計画・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	7
3 利用料金が適正なこと。		11.6	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	7
6 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。	■	11.6	4
7 自宅から近いこと。		14.0	3
8 事業所の定員・規模。		4.7	7
9 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。	■	2.3	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303386	デイサービスセンター七福

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	2.8	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	4.2	3.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	120.0%	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	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。

この度はアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。皆様の良い評価は更に良く、ご不安やご不満との評価に対しては、真摯に受け止めて一つひとつ改善させていただきます。具体的には、評価の高いリハビリやレクリエーションの質を向上させ、評価の低い契約書や計画書について、しっかりとご説明させていただき、ご納得の上でサービスをご利用いただけるように職員一同努めて参ります。今後も皆様のご意見を頂戴できるよう、定期的に満足度調査にご協力いただき、ニーズに耳を傾け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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.3	11
3 利用料金が適正なこと。		4.3	11
4 地域での評判が良いこと。		4.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	4
6 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。	■	10.6	2
7 自宅から近いこと。		7.4	4
8 事業所の定員・規模。		1.1	15
9 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。	■	6.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.4	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.3	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303600	デイサービス 第2楽

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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、“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	4.2	4.6	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	18	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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ほとんどの設問に対して、事業所評価以上の評価を利用者の方々から頂いたことに、非常に安堵しております。同時に高評価の結果に至ったのは、日々のご利用者やご家族のご協力の賜物でもあると感謝しています。もちろん、わがスタッフの頑張りのあります。デイサービスの雰囲気は、スタッフとご利用者の相互作用・共同作業で作られます。楽しくて、通いたいデイであること、そこに行く元気が出るようなデイであること。これからもそんなデイであり続けられるよう励んでいきたいと思っています。ただ、事業所評価で5点を4か所つけてしまったのは、管理者である私の驕りであった、謙虚であれと反省しています。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	12
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		6.9	6
4 地域での評判が良いこと。		6.9	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
6 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	8
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。	■	1.7	12
9 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。	■	5.2	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	15.5	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.3	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

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	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	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	4.2	3.5	4.1
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	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	3.8	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	3.8	3.8	4.4

## 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	33.7%	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	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。

契約書、重要事項説明書、個人情報取り扱いに関する同意書等、書類についての説明が不足しているとのご指摘を頂きました。今後は、お客様にとってわかりやすい説明ができるよう、何が不明で、何の説明を求めているのか考え、丁寧にお伝えさせていただきます。契約を交わすことは、お互いにとって重要な事項になります。より慎重にご説明させていただきます。

退屈な時間があるとのご指摘を頂きました。皆様が楽しく、有意義にご利用頂ける様、脳トレや体操など今以上の物を準備させていただきました。今後も、ご要望に応じていくよう、努力致します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		11.4	3
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		5.1	9
4 地域での評判が良いこと。	■	6.3	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 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。	■	6.3	7
7 自宅から近いこと。		7.6	5
8 事業所の定員・規模。		2.5	12
9 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。	■	10.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.5	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.6	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400232	なごやかハウス名西デイサービスセンター

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	4	4.2	4.6	4.1
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	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	40.0%	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。

日頃は当デイサービスセンターをご利用いただきありがとうございます。貴重なご意見を頂戴しありがたく存じます。ご指摘いただいた点につきましては、全スタッフで共有し改善に向けて取り組んで参ります。特に、苦情受付窓口についての説明が不十分でしたので、改めて苦情受付窓口についてのお知らせをいたします。また、機能訓練やレクリエーションの内容については、ご家族様にしっかりとお伝えができていない状況です。ご家族様にデイサービスでの取り組みをお伝えするよう努めてまいります。ご利用者はもちろんのこと、ご家族様にも安心していただけるサービスを提供してまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.9	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		4.2	10
4 地域での評判が良いこと。	■	3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	7
7 自宅から近いこと。		11.0	3
8 事業所の定員・規模。		1.7	15
9 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。	■	9.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.5	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	5.1	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	11



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター大金

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？	3	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	3	4.2	4.3	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.4	4.4

## 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	111.1%	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	30	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。

ユーザー評価ご協力ありがとうございます。大金は常に明るく元気で、ご利用者様の笑顔が絶えないデイサービスを作りたいと考える私たちの日ごろの取り組みに良い評価をして下さり、職員一同大変喜ばしく思います。自立を目指した介護の基本サービスはもちろんのこと、認知症や運動機能の低下を防ぎ、心身ともに元気になることを目指して職員一同研鑽して参ります。今後もご利用者様やご家族様、ケアマネージャー様に安全に安心してご利用いただける施設運営を目指して参りますので、ご意見等ありましたら遠慮なく仰っていただきたく思います。今後ともどうぞよろ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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	6
3 利用料金が適正なこと。		7.8	5
4 地域での評判が良いこと。		5.7	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
6 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	4
7 自宅から近いこと。		7.1	6
8 事業所の定員・規模。		0.7	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.5	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.7	8

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400349	デイサービスセンター平田豊生苑

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	4.0	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	5	4.2	3.9	4.1
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	4.4	4.5
問5 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	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.2	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.3	4.4

## 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	62.5%	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	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。

今回のユーザー評価を通して貴重なご意見の数々を頂戴しありがとうございました。評価して頂いた問題点を職員間で検討し改善に努めます。今後ともご利用者様、ご家族様が安心、信頼して頂けるようなサービス提供を目指します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。		3.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.0	12
6 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。	■	8.9	4
7 自宅から近いこと。		8.1	6
8 事業所の定員・規模。		0.7	15
9 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。	■	12.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.4	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス花いちもんめ

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	3.9	4.1
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	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	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	69.8%	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	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。

今回のユーザー評価の結果、概ね利用者様からは一定の評価をいただいているものと受け止めておりますが、一部には配慮や説明が不足していると感じられる部分もございました。今後は利用者様やそのご家族に、より安心してご満足いただけるサービスをご提供するための情報交換や意思疎通が円滑に図られるように努めてまいります。それにより個々の利用者様の細かいニーズにも対応できるよう努めてまいります。また、自由記載における個別のご意見に関しまして、ご指摘がありました点につきましては利用者様本位の姿勢のもと職員の意識改革も含め早急に全職員で改善の方策を検討し、快適に安心してご利用いただけるよう改善いたします。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.9	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。		8.4	6
4 地域での評判が良いこと。		1.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.0	9
6 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	7
7 自宅から近いこと。		5.0	9
8 事業所の定員・規模。		2.5	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	11

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400760	アサヒサンクリーン デイサービスセンター 浄心

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	4.0	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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	4.2	3.9	4.1
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 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	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	3.8	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	3.8	4.3	4.4

## 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	66.7%	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	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。

こちらが予想した結果より良評価をしていただき有難うございます。日曜営業につきましては現在のところ未定です。申し訳ございません。食事についてはご利用者に再度要望を聞いて改善していこうと考えております。今後も皆様に喜んで利用していただける様、職員一同がんばって参りますので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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	11
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		7.1	5
4 地域での評判が良いこと。	■	3.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	8
6 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。	■	7.1	5
7 自宅から近いこと。		3.5	11
8 事業所の定員・規模。		2.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス花いちもんめ栄生

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	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？	4	4.2	-	4.1
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	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	4	3.8	-	4.4

## 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	60.0%	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	13	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	4.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.6	8
3 利用料金が適正なこと。		4.6	8
4 地域での評判が良いこと。		4.6	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	14
6 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。		7.7	4
7 自宅から近いこと。		6.2	6
8 事業所の定員・規模。		4.6	8
9 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。		9.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	6.2	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	14

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401271	デイサービス 花いちもんめ 天神山

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	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	4.2	4.4	4.1
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	4.8	4.5
問5 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	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。		8.5	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	5
7 自宅から近いこと。		9.9	3
8 事業所の定員・規模。		7.0	5
9 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。	■	5.6	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401826	お元気倶楽部リハビリ館

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	4.7	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	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	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。

利用者様、ご家族様から気軽に意見や要望などを発していただけるような環境を作る。そのために常日頃から対等な立場で良好な信頼関係を築きひとりひとりにきめ細かいサービスを提供できるよう日々精進していく。リハビリ目的を利用者様、ご家族様、ケアマネージャー様、スタッフで明確に共有し、目的意識を持ったサービスを提供できるようにする。そうすることにより事業所全体で「伝えたいこと」「変わっていきたいこと」「こうしてもらいたいこと」など誰もが気軽に発することができるような環境になり、より良い施設に繋がると考えています

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.1	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	8
3 利用料金が適正なこと。		9.1	4
4 地域での評判が良いこと。	■	2.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.1	2
6 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。	■	10.1	3
7 自宅から近いこと。		8.1	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.1	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	3.0	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401933	リハビリデイサービス やまもと

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.3	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	4.2	4.6	4.1
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	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.8	4.4

## 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	37.0%	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	30	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。

ご利用者様との契約の際の説明に、不十分な部分があることを今回の評価結果で認識いたしました。今後は、ご利用者様に十分な説明をするとともに、不明な点や疑問などを気軽に質問していただけるような体制をとっていき、より満足していただける事業所を目指していきたいと考えます。また当事業所、機能訓練を主としたサービスを行っておりますが、その機能訓練に対して十分な理解を得られていないことがわかりました。今後は機能訓練の趣旨とその効果を、よりわかりやすくご利用者様に説明して、理解していただいたうえでサービスを行っていきたいと考えております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.8	12
3 利用料金が適正なこと。		10.5	4
4 地域での評判が良いこと。		9.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.0	9
6 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	8
7 自宅から近いこと。		8.3	7
8 事業所の定員・規模。		1.5	10
9 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。	■	9.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.0	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.3	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	1.5	10



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター向島

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	4.0	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	3.7	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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？	4	3.8	4.3	4.4

## 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	36.6%	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	63.3%	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。

ご利用いただいている皆様ならびにご家族様から、概ね良い評価をいただき大変嬉しく思います。事業実施にあたりスタッフ一同、ご利用者一人一人に合ったサービス提供をこれからも続けて参ります。なお、ご利用開始時に説明させていただいております「契約書・重要事項説明書」「苦情受付窓口」「個人情報の取扱い(秘密保持)」の内容については、これからも分かりやすくご説明させていただくと同時に、長年ご利用いただいているご利用者・ご家族様にも確認していただけるようなパンフレット等の作成・配付・説明などをしてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	6
3 利用料金が適正なこと。		5.4	6
4 地域での評判が良いこと。		3.6	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	6
6 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。	■	8.9	5
7 自宅から近いこと。		12.5	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	14.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.7	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500510	中村区デイサービスセンター

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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、“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	4.2	4.1	4.1
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	4.3	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	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。

日頃からお客様に楽しい時間を過ごしていただけるようスタッフ一同努力しております。その結果なのか概ね、全項目について高い評価をいただきました。ただ、ご家族様から「一日の様子やコメントが少ない」とか「通信欄に返答がない」などのご意見があり、私たちが思う以上にご家族様はデイサービスでのご様子を気にいらっしやることがわかりました。今後は今以上に安心してご利用していただけるように連絡を密にしていきます。また、新しいスタッフが増えてきておりサービスの質が均一化されていない現状があることも事実です。研修や会議等を通しスタッフ教育にもさらに力を注いで参りたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
3 利用料金が適正なこと。	■	6.8	5
4 地域での評判が良いこと。		6.0	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
6 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	9
7 自宅から近いこと。		5.1	8
8 事業所の定員・規模。		2.6	14
9 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。	■	12.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500908	丸八デイサービス日吉

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.5	4.4

## 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	41.1%	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	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	6.8	7
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		7.6	6
4 地域での評判が良いこと。	■	2.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6 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	3
7 自宅から近いこと。		5.3	10
8 事業所の定員・規模。		1.5	14
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501468	アサヒサンクリーン デイサービスセンター アクアタウン納屋橋

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.1
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	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	4	3.8	-	4.4

## 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	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.8	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	7
3 利用料金が適正なこと。		4.7	10
4 地域での評判が良いこと。		1.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.5	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	5
7 自宅から近いこと。		6.6	7
8 事業所の定員・規模。		1.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.4	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	12



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501971	介護サロンひまわり

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	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.2	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？	3	4.2	3.6	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.1	4.4

## 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	71.4%	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	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。

評価結果より、契約書関連の内容説明に関する項目で低い点数となり、契約から長くご利用頂けている方が多い現状が一つの要因として考えられました。契約時の内容について適宜お答えしていけるように職員間で連携を図っていきたいと思います。また、食事面でのご意見もいくつかみられ、生活の中で食事に対する大切さを感じながら過ごして下さっていることがわかりました。配食先と連携をとりながらみなさんのご要望を反映していけるように努めていきたいと思います。すべての支援において、日頃からの目配り、気配り、心配りを職員一同で高め、本人様が楽しく家族様が安心してご利用頂けるよう情報収集、伝達を強化していくことが今後の目標です。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
3 利用料金が適正なこと。		8.2	4
4 地域での評判が良いこと。		4.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	10
6 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。	■	8.2	4
7 自宅から近いこと。		7.3	6
8 事業所の定員・規模。		1.8	13
9 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	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370502581	介護アトリウムひまわり

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	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	4.2	4.1	4.1
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	4.3	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	3.9	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	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。

送迎ルートの見直し、安全な移動、移乗動作の確認、ご利用者様やご家族様への説明・連絡方法については昨年の取り組みにより改善されていた為、自社結果と利用者様評価に差が生じなかったと考察されたため、今後も継続して取り組んでいきます。今回の結果から、入浴後のレクリエーションの見直し、利用者様のニーズに今以上に添えるよう改善に努めていきます。このたびのユーザー評価の結果を踏まえ、今後より良いサービスが提供できる様、ご利用者様やご家族様からの意見を真摯に受け止め、改善に努めます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
3 利用料金が適正なこと。		7.6	6
4 地域での評判が良いこと。		5.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	6
6 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	3
7 自宅から近いこと。		7.6	6
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	12.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	5.4	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600302	ユートピアつくもデイサービスセンター

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	-	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？	4	4.2	-	4.1
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	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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	3.8	-	4.4

## 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	45.5%	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	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。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.5	6
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。	■	9.3	4
4 地域での評判が良いこと。	■	6.5	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
6 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
7 自宅から近いこと。		6.5	7
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 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。		11.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.7	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	3.7	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.4	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.3	4.1
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	4.7	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	107.1%	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	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。

契約書等書類の説明が分かりにくいとのご指摘において職員間で改めてどこがわかりにくいのかを明確にし説明の仕方などを話し合っていく。個人情報の取り扱いについてはUSBを廃止し、ハードディスクでの管理に変更し責任者を明確にした

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	12
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。	■	4.2	7
4 地域での評判が良いこと。		4.2	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	7
6 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。	■	11.9	3
7 自宅から近いこと。		10.2	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 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。	■	11.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	14



**平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果**  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600716	アサヒサンクリーンデイサービスセンター 上前津東

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.0	4.4

## 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	62.5%	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	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	36.7%	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。

ご自分でできる事はやって頂き、おできにならない事を職員が手助けする様、事業所の予定優先にならないよう心がけます。又、レクリエーションにコグニサイズを取り入れた運動を取り入れ認知症の進行予防に重点をおきます。ご利用者様ひとりひとりの話をよく聞き、意思を理解し、その人生を尊重できるよう介護者一同心します

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	5
6 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
7 自宅から近いこと。		4.4	9
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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。	■	13.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.7	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.4	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600849	デイサービスセンター「ケアポート松原」

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	4.0	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	-	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	4.2	-	4.1
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 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
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	-	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	-	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	-	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	-	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	-	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	-	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	5	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.1%	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	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	92.0%	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.1	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		6.1	7
4 地域での評判が良いこと。	■	3.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
6 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。	■	6.1	7
7 自宅から近いこと。		8.1	4
8 事業所の定員・規模。		5.1	9
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	5.1	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.0	15

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.1
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 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	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	29.1%	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	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。

まずは、お忙しい中ユーザー評価にご協力いただいた、ご利用者・ご家族の皆様へお礼を申し上げます。契約事項やサービス計画・内容などを理解しやすく、わかりやすい言葉で説明することを心がけ、今後も皆様に安心してご利用いただけるようより一層努めてまいります。今回ユーザー評価にご参加いただけなかった皆様におきましても、さまざまなお気持ちをお持ちかと思えます。送迎時や職員と顔を合わせる機会などに、率直なご意見・ご要望をお聞かせいただければ幸いです。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.3	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
3 利用料金が適正なこと。		4.1	8
4 地域での評判が良いこと。		3.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 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。	■	8.9	4
7 自宅から近いこと。		4.1	8
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	17.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.1	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700201	デイサービスセンター・陽だまりの家

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	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。

今回のアンケートに基づき、利用者様との相違がある部分に関しては、速やかに改善するとともに、さらに満足していただけるよう努めてまいります。また、同調している部分では、更なるサービスの向上を図るとともに、さらに利用者様に楽しんでいただけますよう、スタッフ一同で周知徹底を図っていく所存でございます。また、利用者様個人だけでなく、ご家族様の良き相談相手、地域との交流も図るとともに、陽だまりの家として少しでも社会貢献が図れますよう、今後も日々、勉強していきながら、皆さんの声を聞き入れながらまいりますと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.8	8
3 利用料金が適正なこと。		8.6	4
4 地域での評判が良いこと。	■	4.8	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	6
6 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。	■	7.6	5
7 自宅から近いこと。		5.7	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。		14.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.8	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	12



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700227	なごやかハウス福原デイサービスセンター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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、“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	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	33.7%	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	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。

個別の計画に基づいた機能訓練の説明に関して、今後は活動状況等を写真等で見えて頂けるようにお渡しさせて頂く等、内容や効果についても書面や口頭でお伝えさせて頂きます。苦情相談窓口や個人情報については契約時だけではなく、定期的にお知らせの文章を配布させて頂きます。ご利用者様に安心して楽しくご利用頂けるよう職員教育も実施し、また施設内の環境整備にも努めてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。	■	6.3	7
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
6 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
7 自宅から近いこと。		6.3	7
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 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。	■	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.2	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.5	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター鶴舞

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.7	3.9
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	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.3	4.4

## 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	111.1%	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	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。

概ね良い評価をいただきましたが、事業所全体平均に達することができませんでした。問1から3につきましては、契約時にご説明後、改めてお話する機会がないため、施設内に掲示するなどの工夫を検討いたします。問4につきましては、常に迅速丁寧な対応を心がけておりますが、不十分と感じておられる方がいらっしゃることを肝に銘じて対応してまいります。問10の食事につきましては、厨房業者と相談して向上に努めます。問14につきましては、楽しく過ごしていただけるよう毎日ご利用の皆様のお顔ぶれに合わせた配置にしておりますが、まだ配慮が行き届いていないことがわかりましたので、再度調整してまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
3 利用料金が適正なこと。	■	6.9	5
4 地域での評判が良いこと。		3.1	13
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		5.4	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	4
7 自宅から近いこと。		6.9	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 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。	■	14.6	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.6	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.6	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	4.1	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.0	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.3	4.4

## 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	34.5%	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。

毎年課題ではありますが、苦情窓口、個人情報、機能訓練の効果や内容など、ご本人やご家族によりわかりやすく説明できるよう、研修などに参加し職員のスキルアップに努めます。評価して下さるコメントも多くいただいているのでより一層ご満足いただけるよう、皆様のご要望やご意見に耳を傾けていきたいと思ひます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
3 利用料金が適正なこと。	■	8.3	6
4 地域での評判が良いこと。	■	2.1	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	8
6 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	5
7 自宅から近いこと。		10.4	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	11.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701209	デイサービス リハビリの家 ふくざわ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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、“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	4.2	4.9	4.1
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	5.0	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	5.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	5.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.8	4.3
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	3.9	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？	5	3.8	4.8	4.4

## 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	26.3%	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	13	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。

今回もご利用者様からとてもよい評価頂きましたことは大変励みになります。前回のレクリエーションの種類が豊富であるかとの項目が他の項目に比べ低めであったため、ご利用者様が取り組み易い娯楽をいくつか取り入れた結果、今回の評価が上がっていたことは改善が有効であったと思われます。今後もご利用者様のご意見ご要望を受けながら、さらに多くの笑顔と満足を頂き、楽しく通所頂けるようスタッフ一同努めて参りたいと思います

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		3.8	9
4 地域での評判が良いこと。		9.6	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	7
6 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
7 自宅から近いこと。		11.5	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 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。	■	13.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		17.3	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	9



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701340	デイサービス リハビリセンター

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	4.0	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.6	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	3.8	5.0	4.4

## 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	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数を表します。
利用者の参加率	13.5%	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	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。

苦情の受付等についてわかりにくいとの御意見を頂き契約時のご説明時に解りやすく説明させていただき壁に掲示してある文面に対し口頭で御説明し御理解いただくよう改善してまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・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	12
3 利用料金が適正なこと。	■	3.8	7
4 地域での評判が良いこと。		3.8	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	7
7 自宅から近いこと。		0.0	12
8 事業所の定員・規模。		3.8	7
9 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。		7.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		19.2	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		3.8	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	23.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.7	4

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800159	なごやかハウス岳見デイサービスセンター

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	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？	4	4.2	-	4.1
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	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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	3.8	-	4.4

## 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	29.1%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.8	9
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		4.8	9
4 地域での評判が良いこと。		1.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
6 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。		7.2	5
7 自宅から近いこと。		8.4	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	9.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	2.4	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	3.9	4.1
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	3.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.1	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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？	4	3.8	4.5	4.4

## 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	25.9%	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	8	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	53.3%	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。

個別の計画に基づいた機能訓練への取り組みが出来ておらず、現在勉強中です。今回学んだ機能訓練を来年度に活かすため、予防介護の方を対象に運動機能訓練を提供して参ります。ご自宅で生活することを目的とした内容での実施を目指します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.0	5
3 利用料金が適正なこと。		7.5	7
4 地域での評判が良いこと。		5.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.5	2
6 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。	■	7.5	7
7 自宅から近いこと。		5.0	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	12
9 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。	■	10.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.5	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.5	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	12

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	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	4.2	4.2	4.1
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 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	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.1	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.9	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.9	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.1	4.4

## 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	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。

レクリエーションの充実を、希望しているご利用者が多いので、マンネリ化しないよう職員一同で考え提案していきたいです。また、外出したいという要望も多いので、気候がよくなったら散歩や娯楽施設、スーパーなどへの外出も行っていきたいです。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	5
3 利用料金が適正なこと。		5.0	5
4 地域での評判が良いこと。		1.3	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
6 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。	■	11.3	3
7 自宅から近いこと。		3.8	11
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 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。	■	10.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	18.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	5



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800381	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂

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	4.0	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.1	4.5
問5 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	4.0	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.0	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.0	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.0	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.0	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.0	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.0	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.0	4.4

## 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	28.8%	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。

ご利用者の皆さま、ご家族の皆さま、日頃より弊社デイサービスセンターをご利用いただき、ありがとうございます。また、本年度名古屋市介護サービスユーザー評価にご理解、ご協力を賜りまして、心よりお礼申し上げます。さて、今回の結果ですが、皆さまより、概ね良好との評価をいただきました。この評価結果を励みとして、職員一同、これからも安心、安全なサービスの提供に全力で取り組んでまいります。安心、安全なサービスをご提供するため、職員のレベルアップを目指します。より質の高い人材を育成することで、ご利用の皆さま、お一人おひとりの想いや願いを感じ取り、理解し叶えることができると思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		11.3	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.3	11
3 利用料金が適正なこと。	■	6.3	8
4 地域での評判が良いこと。	■	12.5	2
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	0.0	14
6 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。	■	8.8	7
7 自宅から近いこと。		11.3	3
8 事業所の定員・規模。		1.3	11
9 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。		5.0	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.3	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	9

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800522	デイ・夢愛

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	4.0	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.8	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.0	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	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	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	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。

大勢ではないのですがデイサービスで提供している食事に関して満足いただけていない利用者様がいらっしゃるので、より細かに味付けや食べやすさの好みをお聴きして献立に反映していきたいと思えます。新メニューのご提案や、「どんなものが食べたいですか？」等の抽象的な表現でなく、料理の画像を見ながら希望をお聴きするなどの分かりやすい方法や、利用者様にも参加していただいたの献立作りも検討しており、利用者様全員に満足いただけるようやって行きたいと思えます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
3 利用料金が適正なこと。		10.6	3
4 地域での評判が良いこと。		2.1	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	6
7 自宅から近いこと。		8.5	6
8 事業所の定員・規模。		2.1	11
9 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。		14.9	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	15
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.1	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
3 利用料金が適正なこと。		9.4	2
4 地域での評判が良いこと。	■	3.4	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
6 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。		7.7	7
7 自宅から近いこと。		6.0	8
8 事業所の定員・規模。		4.3	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.1	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		9.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.4	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	8.5	5

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800662	新生楽舎デイサービスセンター

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	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	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	4.2	4.4	4.1
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 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	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.9	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.8	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.6	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.7	4.4

## 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	30	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。

この度は、当デイサービスセンターの運営・体制等に対し高評価を頂き、誠にありがとうございました。アンケート結果より、現在当施設に不足しているものは「苦情受付窓口」に関する説明である事がわかりました。恐らくご利用契約時にご説明させて頂いております「重要事項説明書」等の説明が難しい・理解し難いということに繋がるものと考えます。今後は、皆様にご理解頂きやすい説明を心掛けて参りますので、お気づきの事がございましたら何なりとご指摘・ご質問いただけると幸いです。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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.9	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		4.9	9
4 地域での評判が良いこと。		2.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	6
7 自宅から近いこと。	■	9.8	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	13
9 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
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.9	6



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800761	シルバーしあわせの里

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	4.0	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.3	4.1
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 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	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.4	4.4

## 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	19	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	14	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	73.7%	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。

皆様の貴重なご意見本当にありがとうございました。全スタッフで確認させていただきました。とても励みになるお言葉ばかりで大変に恐縮しています。しあわせの里スタッフ全員でのチームワークを強化し情報共有を怠らず、通って下さる皆さんに「ここに来て良かった。しあわせ」と思っていただけのように努力して参ります。しあわせの里の基本理念である「一人の人を大切に」を忘れずにご利用者一人一人としっかりと向き合っていきたいと思えます。何かお困りの事や疑問点などありましたら遠慮なさらずお気軽にご相談下さい。今後も皆様のご期待にお応え出来るように成長して参ります。ご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願いたします。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	6
3 利用料金が適正なこと。		9.5	5
4 地域での評判が良いこと。		1.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
6 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	11
7 自宅から近いこと。		11.1	3
8 事業所の定員・規模。		1.6	12
9 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。	■	11.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.8	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801512	リハビリデイサービス ソラナ

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.7	4.4

## 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	150.0%	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	14	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。

皆さまには各設問に対し真摯に応じて頂けることを感謝致します。  
 前回同様、契約時の内容に不明瞭また印象に残らない点があるようです。サービス開始の手続きは不安や分かりにくいことが多いため今後も丁寧かつ分かりやすい言葉で対応をしていきたいと思います。  
 また、自由記載欄では貴重なご意見の他、高い評価を頂けたことを嬉しく思うとともに普段のサービスの中にある隠れたニーズに目を向ける必要性を感じました。  
 そのため、評価項目の上位にあたるスタッフへの信頼感を大切にご利用者様だけでなくご家族様、また誰もが声を上げやすい環境づくりを念頭に、今一層のコミュニケーションを図ってまいります

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		7.4	6
4 地域での評判が良いこと。		7.4	6
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		5.9	10
6 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	14
7 自宅から近いこと。	■	8.8	3
8 事業所の定員・規模。		8.8	3
9 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。	■	7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.8	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.4	6

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801629	瑞穂ケアセンターあお空

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	4.0	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.5	4.1
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	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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？	5	3.8	4.5	4.4

## 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	71.4%	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	30	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。

スタッフが臨機応変に対応することに慣れてしまっているがゆえに、個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)を行うことについて、評価が低かったのかもしれませんが。今後は、計画を重視していきたいと思えます。そのためにも、常日頃から聞いている利用者様やそのご家族の方からの要望に応えるべく、計画の策定や変更をしっかりとしていきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	10
2 契約やサービス計画・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	14
3 利用料金が適正なこと。		8.8	6
4 地域での評判が良いこと。		2.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	9
6 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。	■	7.4	7
7 自宅から近いこと。		9.6	5
8 事業所の定員・規模。		1.5	14
9 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	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	10.3	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900157	なごやかハウス横田デイサービスセンター

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	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	4.2	4.2	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	40.5%	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	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。

ユーザー様から入浴、食事、レクリエーションの内容が充実していることを最も重要視されていることを認識し、改善を図っていきます。また、ご家族様に対しては常にデイサービスでの状況や運営に対して情報をお伝えしていきます。最も評価点が低い「問13」に関して、修繕等で環境整備に努めてまいります。「問15」に関しては機能訓練に関してご利用者様、ご家族様に分かりやすいように説明いたします。今後もユーザー様、ご家族様からのご意見、ご指摘を貴重なサービス向上につながるものと真摯に受け止め、サービスの質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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.0	5
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		9.3	3
4 地域での評判が良いこと。	■	5.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	13
6 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。	■	8.0	5
7 自宅から近いこと。		6.7	7
8 事業所の定員・規模。		1.3	15
9 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。	■	9.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.0	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	13



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900272	熱田区デイサービスセンター

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	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	4.2	4.3	4.1
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	4.3	4.5
問5 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	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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？	4	3.8	4.3	4.4

## 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	34.9%	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	16	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	53.3%	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。

重要事項や機能訓練の計画・評価など今以上にお客様にわかりやすく説明できる様職員全員で研鑽して行きたいと思えます。また、身だしなみや言葉使い等ご指摘いただいた事を真摯に受け止め、職員への指導を含め改善していきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	15
2 契約やサービス計画・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	12
3 利用料金が適正なこと。		5.1	8
4 地域での評判が良いこと。		6.4	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 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。	■	5.1	8
7 自宅から近いこと。		10.3	4
8 事業所の定員・規模。		2.6	12
9 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。	■	11.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	6.4	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900488	デイサービスセンターおかひら

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	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	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	4.2	3.7	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	3.8	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	85.7%	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	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。

平成27年で開業10周年を迎えることができました。ユーザー評価は初年度より実施、参加しております。ご利用者さま、ご家族さまのご協力を得られ、毎年ご返答いただけますことに感謝しています。自由記載欄は大変参考になり、励みとなり、さらなる改善のきっかけになります。実際に実施しています施設内開放行事など概ね2か月ごとに開催されていますが、告知、周知努力が不足しご家族さまの認識につながっていなかった様子がわかりました。今後はさらに伝わりやすい情報発信をしてまいります。毎年職員への労いのお言葉を頂戴できましてこちらから感謝もうしあげます。ご利用者さまご家族さまのご期待に沿えるよう前向き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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	11
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		5.6	8
4 地域での評判が良いこと。	■	6.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
6 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。	■	11.2	3
7 自宅から近いこと。		5.6	8
8 事業所の定員・規模。		1.1	15
9 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。		10.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.2	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900793	みなと医療生活協同組合 虹の郷デイサービスセンター

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様1人1人が楽しく・穏やかに在宅生活が1日でも多くできる様に、食事・入浴・レクリエーションなどのプログラムに対する利用者様の満足度を高め、「もっと行きたい」と感じていただけるデイサービスになるよう職員全体でより一層の努力をしていきます。利用者様の日中のご様子はきめ細かく連絡帳へ記載したり、送迎時にご家族へご報告するように意識的に取り組みます。そのために、職員のコミュニケーション能力・介護技術の向上をめざし、職員教育にも取り組みます。今回は貴重なご意見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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	7
3 利用料金が適正なこと。	■	12.1	2
4 地域での評判が良いこと。		4.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	11
6 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。		9.3	6
7 自宅から近いこと。		11.2	3
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 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。	■	11.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.9	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.3	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.9	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.1	4.1
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	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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？	5	3.8	4.8	4.4

## 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	35.7%	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	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。

利用者様やご家族様のご意見・ご感想を大切に、これまで以上にデイサービスで安心して過ごせるよう気配りをし、利用者様同士のつながりも大切に、また楽しく過ごしていただけるよう、スタッフ一同頑張っていきます

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.9	4
3 利用料金が適正なこと。	■	6.7	7
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	7
6 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	7
7 自宅から近いこと。		13.3	1
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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。	■	11.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.9	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901197	オーネストひびの大宝指定通所介護事業所

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	4.0	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	3.8	4.1
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	4.4	4.5
問5 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	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.3	4.4

## 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	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	13	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。

サービス改善に向けた方策として、①利用者様とのコミュニケーションをより大切にして信頼関係を築き、アットホームで一人一人安心して楽しめるデイサービスに努めてまいります。②契約書や計画書説明等に際し、利用者様やご家族様に分かりやすい言葉で丁寧な説明に従事していこうと思います。③同性対応や集団での入浴拒否の利用者様には個別にて女性職員を交え個別対応を行い、プライバシー配慮は行って移行と思います。④サービス提供について一人一人自分に合った時間を無理なく過ごして頂けるよう職員共々明確にしていこうと思います。より一人一人の利用者様への気配りを忘れず、様々な評価を真摯に受け止め安心したサービスに努めます

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.8	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
3 利用料金が適正なこと。		6.8	6
4 地域での評判が良いこと。		1.7	14
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	3.4	10
6 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。	■	1.7	14
7 自宅から近いこと。		11.9	2
8 事業所の定員・規模。		6.8	6
9 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
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	10

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901312	ハッピーリハビリデイサービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.6	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	4.2	3.4	4.1
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	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.0	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.0	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.1	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.7	4.3
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	3.9	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	3.8	4.1	4.4

## 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	22.7%	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	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。

前回、利用者様の評価の低かった「苦情受付窓口についての説明のわかりやすさ」は、その後、契約の際に丁寧な説明を意識して行ってまいりましたが、今回の自由記載欄に記入いただいた、「利用者様側はお世話になっている立場なので多少の要望・質問はしづらいのが本音」というお言葉を受け、職員の態度から気配り・言葉づかいを今一度見直し、一層利用者様及びお家族様から相談しやすい雰囲気づくりが必要であると実感いたしました。サービスを提供する上で、最も重要だとお答えのあった「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」を忘れずに、その他ご指摘いただいた改善点にも、一つ一つ取り組んで信頼されるよう職員一同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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.6	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.9	5
3 利用料金が適正なこと。		10.5	2
4 地域での評判が良いこと。		5.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	8
6 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。	■	10.5	2
7 自宅から近いこと。		2.6	11
8 事業所の定員・規模。		2.6	11
9 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
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.9	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901346	ラ・プラスデイサービスセンター神宮しょうぶ苑

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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	3.8	4.1	4.4

## 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	65	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	70.7%	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	46	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	70.8%	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。

ご利用者様、ご家族様の意見を真摯に受け止め、スタッフ一同で話し合いをし、改善に取り組んでまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.2	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.1	12
3 利用料金が適正なこと。		5.6	8
4 地域での評判が良いこと。	■	2.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	6
6 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。		7.7	5
7 自宅から近いこと。		5.1	10
8 事業所の定員・規模。		1.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.6	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.1	10

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000312	デイサービスセンター共愛の里

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	4.0	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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、“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	4.2	4.0	4.1
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	3.8	4.5
問5 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	3.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	3.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	3.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	3.9	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	3.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	3.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.6	4.3
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	3.9	3.3	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	3.8	3.4	4.4

## 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	80.0%	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	50.0%	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。

評価結果を閲覧させて頂きました。貴重なご意見、ご感想ありがとうございました。レクリエーションや運動や体操等、アンケートを実施し、ご利用者様の趣向や要望等に出来る限り応え、実際のサービス内容に取り入れ、活かしていけるよう対応していきたいと思っております。今後とも安心感・信頼感を一番に考え、ご利用者様、ご家族様として、“次も楽しみなデイサービス”をモットーに職員一同努めてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 地域での評判が良いこと。		3.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 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。	■	3.7	9
7 自宅から近いこと。		14.8	2
8 事業所の定員・規模。		3.7	9
9 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。	■	7.4	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.4	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	18.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.4	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.4	5



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000320	デイサービスセンター第2共愛の里

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	4.0	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.0	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	3.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	3.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	2.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	3.4	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	3.8	4.1	4.4

## 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。

<p>ユーザー評価の中で、特に食事の味付け、事業所の設備、リハビリに対する説明の項目が低評価でした。食事については、施設栄養士と相談し、献立や食事形態等話し合い、皆さんに食べやすく、喜んで頂ける食事提供をしています。設備については、安全面を重視し、器具や常備している物を適宜点検し、事故防止に努めていく。又備品に関してはご利用者様の要望に応えられるよう、検討していく。リハビリについて、現在看護師と、環境やプログラムについて検討、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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	11
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。	■	11.9	5
4 地域での評判が良いこと。		1.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
6 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。	■	13.1	4
7 自宅から近いこと。		19.0	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	11
9 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。		1.2	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	17.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	23.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	7.1	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.2	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	3.9
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	4.2	4.2	4.1
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	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	37.5%	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。

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。いただきましたご意見の中で、「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？」のところで、分かり辛いところのご評価をいただきました。その点については、玄関及び機能訓練での歩行時にご覧いただく掲示コーナーに掲示させていただくことと致しました。また、昨年度いただきましたお食事の評価につきましては、調理業者変更により調理方法、食材の変更、食器なども陶器に変えることにより、昨年度よりも高い評価をいただき誠に嬉しく思っております。その他につきましても皆様にご満足いただけるよう、より一層のサービス改善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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.8	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
3 利用料金が適正なこと。		5.5	8
4 地域での評判が良いこと。		7.3	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
6 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。	■	5.5	8
7 自宅から近いこと。		8.3	4
8 事業所の定員・規模。		2.8	13
9 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	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	12

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000841	八王子デイサービス

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	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	4.2	4.2	4.1
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 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	61.2%	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	30	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。

評価結果を分析し正しく現状のサービス提供を把握し、事業運営の改善に努める。事業所評価より利用者評価が低い項目を、事業所全体で直ぐに改善できる項目は改善し、出来ない項目はなぜ出来ないか？どうしたら出来るのか？今後のミーティング等で議題に上げて検討していく。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.5	14
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		8.2	6
4 地域での評判が良いこと。		4.5	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	7
6 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	9
7 自宅から近いこと。		7.5	7
8 事業所の定員・規模。		5.2	11
9 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。	■	6.0	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.2	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	9.7	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	9.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.0	5

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000932	オーネスト戸田川指定通所介護事業所

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？	4	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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、“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	4.2	4.2	4.1
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 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.4	4.4

## 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	120.0%	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。

お忙しい中でアンケートにご記入して頂いたご本人様、ご家族様に感謝致します。ありがとうございます。当デイサービスにおいては、おもてなしの気持ちと心寄り添うサービス、自立支援に努めておりますが、今回の結果を頂きましてより自立支援を意識していく必要があると実感しております。在宅での生活を継続して頂けるよう効果的なサービスを提供する為職員全員でより意識を高め取り組んでいきます。その為にもご要望等をお気軽にご相談して頂ければと思います。今後も良い評価を頂けているところは継続しながら利用者様に質の高いサービスを提供できるように努めていきます。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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		11.2	3
2 契約やサービス計画・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	12
3 利用料金が適正なこと。		5.2	8
4 地域での評判が良いこと。		1.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 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。	■	3.4	11
7 自宅から近いこと。		5.2	8
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 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。	■	9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.8	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.2	8



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001278	デイサービスセンターとみた

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.7	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	4.2	4.0	4.1
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 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	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.7	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	5.0	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.8	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.4	4.4

## 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	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数を表します。
利用者の参加率	11.4%	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	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	75.0%	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。

利用者様との契約時に要点を的確に理解していただくよう、契約書類の見直し、説明者による差がないよう徹底することに取り組んでいく。職員への定期的な教育、接遇マナー研修への参加をおこない事業所全体のスキルアップに取り組んでいく

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	10
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		8.3	5
4 地域での評判が良いこと。		0.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	5
6 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	5
7 自宅から近いこと。		20.8	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	10
9 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。	■	12.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.3	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	10

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001666	グリーンナリーデイサービスセンター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.1	4.1
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 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.8	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

デイサービスで何をしているかを利用者のご家族は知りたいと思われているので、これからはデイサービスで行っている事の情報を発信していくことを考えていきたいと思えます。今年からグリーンナリー通信を作り、紙面の中ではですが、デイサービスの活動と様子を紹介していますが、今後は直接ご家族や地域の方にも知ってもらえる様なことを新たに始めたいと考えています。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	9
3 利用料金が適正なこと。	■	12.6	1
4 地域での評判が良いこと。	■	5.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	9
6 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。	■	6.9	6
7 自宅から近いこと。	■	11.5	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 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	12
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.2	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.5	4.1
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	4.5	4.5
問5	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	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.5	4.4

## 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	46.2%	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	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。

前回のユーザー評価と比較して、契約書や重要事項・苦情相談窓口、個人情報の説明等、共通設問に関しては徐々に出来ているというご意見を頂戴しました。反面、職員の接遇名面や気軽にコミュニケーションが出来る環境作り等、直接ご利用者に係る部分で不満を感じている方もいらっしゃる事が分かりました。今後は接遇面や環境面で満足して頂けるよう各種研修等を通じて改善させていただきます。又、機能訓練の面でも実施法相や説明方法が分かりづらいようなので、実施方法の見直しやハード面での充実等改善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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.8	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
3 利用料金が適正なこと。		6.4	8
4 地域での評判が良いこと。		4.5	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	6
7 自宅から近いこと。		9.1	4
8 事業所の定員・規模。		3.6	12
9 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。	■	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	6.4	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002623	リハビリデイサービスやすらぎ

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.4	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	4.2	4.4	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.8	4.3
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	3.9	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	3.8	4.8	4.4

## 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	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。

前回に引き続き高い評価をしていただき、サービス提供のあり方や方向性を再確認し、今後も機能訓練などのリハビリテーションをはじめ、ご利用の方同士の交流の場としての役割を通じ、心身機能の維持・向上につながる活動に職員全員が同じ目標でサービスを提供していければと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.4	9
3 利用料金が適正なこと。	■	10.7	3
4 地域での評判が良いこと。	■	4.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	12
6 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。		8.9	4
7 自宅から近いこと。		8.9	4
8 事業所の定員・規模。		4.5	10
9 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。	■	6.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.3	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.1	7



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003027	オーネスト千の音指定通所介護事業所

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.1
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	4.0	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.6	4.4

## 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	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	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数を表します。
評価票の回収率	46.7%	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。

機能訓練のニーズが強いですが現状リハビリ職員の入職の予定はない為、介護職員や看護職員で出来る体操や運動等の提供に努めます。その中で具体的なニーズ(下肢筋力を鍛えたいなど)も確認していきます。送迎の時間のばらつきがあるので、運転職員の確保と送迎の順番やルートの最適化を図ります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		14.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.7	6
3 利用料金が適正なこと。	■	2.9	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 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。		5.7	6
7 自宅から近いこと。		11.4	4
8 事業所の定員・規模。		5.7	6
9 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
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.7	6

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003514	デイスペース導夢

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	4.1	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	30.6%	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	14	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。

・利用者、家族等とよく相談し個々の目標を設定しサービスを提供します・施設内で利用者が安全に利用できるよう引き続き維持管理します。・信頼維持のため、専門知識を高め、介護サービスの向上に努めます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	8
3 利用料金が適正なこと。	■	6.3	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	4
6 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	4
7 自宅から近いこと。		10.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.1	12
9 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。	■	12.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		6.3	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	4.0	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	2.9	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？	4	4.2	3.5	4.1
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	3.6	4.5
問5 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	3.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	3.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	3.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	3.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	3.8	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	3.6	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.6	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	3.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.4	4.3
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	3.9	3.3	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	3.8	3.5	4.4

## 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	46.2%	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。

契約時には重点を置いて説明しているが、その限りになっているため、定期的に声掛けするなどして取り組んでいきます。レクリエーションやイベント等も定期的に変化させているが、ご家族に十分伝わっていないことが多いと分かったため、連絡帳やお知らせなどで、告知や周知に取り組んでいきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.8	7
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		9.1	6
4 地域での評判が良いこと。		4.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 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。	■	10.2	2
7 自宅から近いこと。		10.2	2
8 事業所の定員・規模。		1.1	14
9 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。	■	10.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.5	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.7	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100302	なごやかハウス野跡デイサービスセンター

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	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.3	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.9	4.3
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	3.9	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	3.8	4.0	4.4

## 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	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	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。

皆様から貴重な意見をいただき、誠にありがとうございました。評価いただいた項目の中で、特に個人情報の取り扱いについての説明に、分かりにくさを感じられた方が多かったことを踏まえ、今後の契約時には分かりやすくご説明できるようにいたします。また、ご不明な点があればその都度ご説明させていただきます。また、利用する上で大切な点について、「自宅から近いこと」を上位にあげて頂き大変うれしく思います。送迎時間に負担がないよう、ご利用者様が生活する地域でより良いサービスが提供できるよう、今後もサービス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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	7
3 利用料金が適正なこと。		12.5	2
4 地域での評判が良いこと。		3.8	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	8
6 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。	■	1.3	13
7 自宅から近いこと。		15.0	1
8 事業所の定員・規模。		1.3	13
9 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。		8.8	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.0	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

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	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	3.9	4.1
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	4.3	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	44.8%	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見の中に、不愉快なこともあります。共同生活なので努力するというご意見がありました。大変お気を遣わせ申し訳なく思います。これまで以上に職員が現場において配慮するように努めます。また、食事の盛り付けの時のマスク着用については厨房スタッフとともに着用していくようにいたします。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	14
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		6.3	6
4 地域での評判が良いこと。		6.3	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.8	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	10
7 自宅から近いこと。		8.9	4
8 事業所の定員・規模。		1.3	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.4	4.1
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	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	4.6	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	3.8	4.6	4.4

## 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	60.0%	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	30	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。

\*回収率が100%だったということに、まず、感謝を致します。自由記載欄にもコメントいただきましたが、やはり『安心・安全な事業所』『スタッフの対応に安心感・信頼感があること』が、重要であることを、改めて再認識できました。預ける(介護者様)側にとっては『見えない世界』であり、ご利用者(要介護者)様側は『伝えることが難しい』方もいらっしゃるため、やはりスタッフの“質”というものが重要であると考えます。管理者として、自分がスタッフの“お手本”になれるよう、努めていかなければならないと身に沁みます。今後は、法人内外の研修などに参加するなどして、スタッフ共々、“質の向上”を目指します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
3 利用料金が適正なこと。		7.9	6
4 地域での評判が良いこと。		5.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	7
6 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	11
7 自宅から近いこと。		10.0	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	11.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.7	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	9.3	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.1	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	50	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	45.5%	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	30	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。

全体平均を0.3ポイント以上下回る項目が、問8、10、17でありました。ケアマネジャーとの連絡・調整不足。常にダブルチェックをする体制を作り、お互いに確認し合える体制を作ります。そして報告・連絡もれが無いよう努めます。食事の味付けや食べやすさについては、直近の給食委員会において議論する予定にしています。少しでもご満足頂ける様、お客様アンケートを主体に改善していきます。問17については、以前より機能訓練のサービスが弱いという点について、度々ご指摘を頂いておりました。それに対し今年1月より専門の機能訓練士(作業療法士)による個別機能訓練を開始いたしました。在宅における自立支援に力を注ぎます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.5	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
3 利用料金が適正なこと。	■	7.3	6
4 地域での評判が良いこと。	■	2.4	11
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.4	11
6 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
7 自宅から近いこと。	■	10.6	3
8 事業所の定員・規模。		2.4	11
9 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。		12.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.6	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100427	なごやかハウス丸池デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.0	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	41.1%	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	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。

昨年度と変わらず、契約書や重要事項での説明が挙がっていました。実際行う担当職員と交えて勉強会を行い、伝わりやすい説明の仕方を学んで対応していき、改善につなげていきたいと思いを。また、昨年は改善された感染症の項目が今年は再度また挙がっていました。自由項目にあった入浴での意見もあり、職員間で会議にて話し合いを行っていくとともにご利用者様の意見を聴く機会をこれ以外に設けていきたいと思いを。またケアマネジャーとの連携と十分な連携がとれていることが重要と挙がっており、引き続きFAXや電話等でまめに連絡を行い、要望等に即対応できるようサービス向上に向けて取り組んでいきたいと思いを。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	10
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		5.1	8
4 地域での評判が良いこと。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 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	6
7 自宅から近いこと。	■	12.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 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。		13.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	1.7	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	12



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	55.6%	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。

今年度も貴重な改善点やご意見と共に、自由記載欄では励ましや感謝のお言葉をたくさん頂きまして、誠にありがとうございました。お言葉を読ませていただき大変嬉しく励みになりました。職員の言葉づかいや態度に気を付け、レクリエーションでは、楽しみや笑いを通して得られる、心身の機能維持・向上に心がけてまいりました。今後は機能訓練を取り入れながら、お一人お一人に必要な生活機能を高めていけるように努めてまいります。また、ご指摘を頂きましたご意見ご要望には、しっかりと取り組ませていただき、ご利用者様が安心・安全に過ごして頂ける環境を作り、継続していけるように職員一同努めてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 地域での評判が良いこと。		1.5	13
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.7	10
6 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。	■	9.0	5
7 自宅から近いこと。		7.5	6
8 事業所の定員・規模。		1.5	13
9 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。	■	13.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	17.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371102183	ラ・プラスデイサービスセンター竜宮

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	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	4.2	4.1	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザーの皆様には、貴重なご意見をいただき厚く御礼を申し上げます。いただきましたご意見をスタッフ全員でしっかりと精査、分析し、改善を図って参ります。特に、機能訓練の内容や効果についての説明におきましては、同居のご家族様へしっかりとお伝えしていきます。前月の機能訓練の内容や効果を翌月上旬に通いの「ふれあいノート」にも封入させていただきます。これからも個別対応のレクリエーションを更に拡充させ、ご利用者のご自分らしさ、ご自分の魅力を輝かせていただき、共に感動・感激を共有できますように取り組んでまいります。今後とも皆様のご指導をよろしくお願い申し上げます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.8	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
3 利用料金が適正なこと。		6.8	6
4 地域での評判が良いこと。		3.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
6 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。	■	9.7	4
7 自宅から近いこと。		9.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	13.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.9	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

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	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.6	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？	3	4.2	3.7	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.7	4.3
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	3.9	3.8	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	3.8	4.2	4.4

## 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	33.7%	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	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。

全職員で力を合わせて、安全への配慮を徹底します。また、不公平のないような、それぞれに合った適切なサービスの提供を目指します。さらに、今以上にレクリエーションのバリエーションを増やし、楽しく笑顔で過ごして頂ける時間が増えることを目指します。最後に、設備面やその他色々な問題に対して利用者様に気づいて頂く前に気づけるようにし、まごころのこもったサービスの提供を心がけます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.0	8
3 利用料金が適正なこと。		10.3	3
4 地域での評判が良いこと。	■	3.4	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	10
6 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。		6.9	6
7 自宅から近いこと。		6.9	6
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 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。		6.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	4.3	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200342	デイサービスセンターはるかぜ

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	4.0	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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	4.2	4.7	4.1
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	5.0	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.5	4.4

## 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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様やご家族様が安心してご利用いただけるように、契約時にわかりやすい言葉で説明するように心がけていきます。またできるかぎり自立した生活をご自宅で送られるように支援していきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.9	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
3 利用料金が適正なこと。		3.6	12
4 地域での評判が良いこと。		6.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
6 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。	■	7.1	6
7 自宅から近いこと。		8.9	4
8 事業所の定員・規模。		1.8	13
9 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。		10.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	1.8	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.4	10



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200367	なごやかハウス三条デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	4.7	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	33.0%	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	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。

ご利用者の皆様、ならびにご家族の皆様、お忙しい中ユーザー評価にご協力頂きありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝しております。ご利用者様、ご家族様がスタッフへの安心感、信頼感を重要視されていることが、よく理解できました。今後、ご利用者様と関わる時間を大切にし、安心感、信頼感を持って頂けるよう努力いたします。レクリエーションの時間が不足とのこと意見に関しましては、レクリエーションの内容の見直し等行いまして、改善に努めたいと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	13
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		10.1	3
4 地域での評判が良いこと。		6.2	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.9	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	6
7 自宅から近いこと。		6.2	7
8 事業所の定員・規模。		1.6	15
9 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。	■	10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200383	南区デイサービスセンターひまわり

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.1
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？	2	4.1	4.6	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.8	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.7	4.4

## 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	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。

お客様にお伝えした送迎時間を守り、変更がある場合は必ず連絡をし、お待たせしないように対応して参ります。温かく美味しい食事と、ゆったりとした気分になってもらえるよう入浴をしていただき、充実した一日を過ごして頂けるよう心掛けて参ります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	8
3 利用料金が適正なこと。		5.6	8
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	14
6 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	4
7 自宅から近いこと。		7.8	3
8 事業所の定員・規模。		2.2	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.6	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.7	4
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス いもと

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	-	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	4.2	-	4.1
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
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	5	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5%	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	30	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。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	7
3 利用料金が適正なこと。		9.6	5
4 地域での評判が良いこと。		7.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	11
6 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
7 自宅から近いこと。		5.1	10
8 事業所の定員・規模。		2.2	12
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.8	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.9	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス 庵

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.2	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？	4	4.2	3.6	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.8	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	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	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	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。

いつもユーザー評価に参加させていただいており、利用者様、ご家族様からご意見をいただける貴重な機会とさせていただきます。問2においては利用者様と事業所に大きな認識の乖離がありました。新規面談にて説明を実施しているつもりでしたが、今後は時間をかけてご説明をさせていただきます。また、自由記載にありました肉・魚等の3、4種類のメインから選べる昼食で続けておりましたが、内容の検討をさせていただきます。これからも利用者様のご意見を大切に、地域で愛される介護サービスを提供していきたいと考えています。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・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	13
3 利用料金が適正なこと。		4.7	9
4 地域での評判が良いこと。		4.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.3	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	7
7 自宅から近いこと。		7.0	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 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。	■	9.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.6	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	12



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

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	4.0	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	3.9	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	62.5%	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。

御利用者様の率直な言葉を頂戴することができ、今後のサービス向上に参考になることばかりです。今回の評価では、初めてご利用される方に重要な、契約手続きの際の説明が不十分であるということが分かりました。今後は更にご理解していただけるような丁寧な説明を心がけていくように改善をおこなっていきます。また利用者様やご家族様にとって安心して通っていただけるよう、更なるサービス向上や改善に向けてに努めて参ります。
---

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.9	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
3 利用料金が適正なこと。		6.2	8
4 地域での評判が良いこと。		2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
6 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。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。		11.1	3
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 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。	■	13.6	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.7	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	9.9	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371202090	機能回復センター ライフアップ いもと

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	-	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	4.2	-	4.1
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	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	4	3.8	-	4.4

## 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	55.6%	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	30	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。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	11
3 利用料金が適正なこと。		8.1	7
4 地域での評判が良いこと。		3.4	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	9
6 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。	■	10.7	4
7 自宅から近いこと。		8.7	5
8 事業所の定員・規模。		1.3	13
9 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。	■	12.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	14.1	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	8.1	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.7	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300241	ユートピア第2つくもデイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	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	4.2	4.2	4.1
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	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	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	3.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.2	4.4

## 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	34.1%	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	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。

評価にご協力いただきましたご利用者様に、まずは感謝申し上げます。暖かい励ましのお言葉を頂くと同時にご利用者様、ご家族様の不満や不安をご指摘いただき、貴重なご意見を全職員で真摯に受け止め、共通認識として取り組んで参ります。具体的には、ご利用者様の思いや要望をしっかりと向き合いながらお聞きし、日々信頼関係を構築に努めます。これからもご利用者様が安心してお過ごし頂ける様、今まで以上に精進して参ります。このような機会を頂き本当に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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	8
3 利用料金が適正なこと。		5.4	9
4 地域での評判が良いこと。	■	3.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.8	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	4
7 自宅から近いこと。		4.7	11
8 事業所の定員・規模。		2.3	14
9 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。		9.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	4.0	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	120.0%	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	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。

「送迎サービスについて」「座席や他のご利用者との人間関係での気配りや配慮」の点で、昨年度と比べ評価が下がりました。送迎に関しては、今後定期的に各コース、各送迎車に相談員が同乗し、適切な介助方法を行っているかのチェック、また、注意事項を再確認する機会を設けていきたいと思えます。問6で、職員に気軽に相談できる雰囲気作りに対して好評価をいただいておりますので、座席や人間関係に関しましても、ご遠慮されることなく、その都度お申し出頂きましたら、速やかに対応させて頂き、不安感や不快感を解消し、デイサービスで楽しく過ごしていただく環境づくりを心掛け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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.9	10
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 地域での評判が良いこと。		3.9	10
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	2.3	12
6 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。	■	8.6	5
7 自宅から近いこと。		9.4	4
8 事業所の定員・規模。		1.6	14
9 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。	■	11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.0	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	15



# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300357	社会福祉法人名古屋市守山区社会福祉協議会デイサービスセンター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	5	4.2	4.2	4.1
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	4.9	4.5
問5 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	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	57.1%	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	16	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。

利用者様ご本人の評価は事業所評価と殆ど変りはないが、ご家族様からの評価が低い項目がありました。デイサービスを知っていただくために、ご家族様にも参加していただけるような食事会や行事、ご本人様のデイサービスで過ごしている様子の写真などを定期的にお知らせしてまいります。又、ご家族様がデイサービスの近くまで来られた時、気軽にお寄り頂けるようなデイサービスにしていきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.7	12
3 利用料金が適正なこと。	■	9.5	3
4 地域での評判が良いこと。		8.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.1	9
7 自宅から近いこと。		9.5	3
8 事業所の定員・規模。		2.7	12
9 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。		9.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.1	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.3	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	4.2	4.3	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	60.0%	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	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。

ユーザー様から貴重なご意見ご感想を頂く事が出来、改めてデイサービスの必要性、ご家族様との信頼関係を築く事の大切さを実感いたしました。評価項目からは、契約時等の分かりやすい説明を、今後どのように心掛けていったらよいかとの課題を頂き、これからもユーザー様が不安なくご利用頂ける説明及びサービスに努めていく所存です。お食事に関しては10月から委託業者を変更し、メニュー食材共にレパートリーを広げる等、ご利用者様に安心・安全・満足を感じて頂けるよう努めてきました。全般的に高い評価を頂いた事を今後の励みとさせて頂きながら、これからも皆様に信頼・ご満足頂けるデイサービスを心掛けていきたいと考えております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.6	6
3 利用料金が適正なこと。		2.5	10
4 地域での評判が良いこと。		2.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
6 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	7
7 自宅から近いこと。		9.2	4
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300373	デイサービスセンター建国ビハラー

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	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	4.2	4.1	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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？	4	3.8	4.2	4.4

## 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	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	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。

当事業所への利用者様からのご意見として「安心してサービスを利用したい。家族も安心して任せられる。」といった内容が多く、利用者様がより安心を求めているということが判りました。サービス内容を明確化できるようわかりやすい説明や、家族様との情報交換をしっかり行い、安心してご利用頂ける様努めていきます。またご家族様から「デイでの様子をもっと知りたい」とのご意見もありました。連絡帳や広報誌の内容の充実化を図りたいと思います。要望にしっかりと耳を傾け、充実したサービスを提供することが安心に繋がると考えますので、利用者様、ご家族様との連絡を密に取り、サービスの改善に取り組んでいきたいと思ひます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	5
3 利用料金が適正なこと。		4.2	9
4 地域での評判が良いこと。		4.2	9
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	6.3	5
6 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。	■	14.7	1
7 自宅から近いこと。		4.2	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。	■	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.2	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.1	14

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300381	瀬古マザー園デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.4	4.5
問5 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	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.2	4.4

## 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	45	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	88.2%	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	31	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	68.9%	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。

個別機能訓練(リハビリ)計画書に関して、計画書の内容とその効果についての説明が不十分であると思われる為、ご本人様、ご家族様、ケアマネジャー様に、よりの確で、分かりやすい説明を行っていきけるよう努めてまいります。また、今後、当デイサービスの個別機能訓練は、成果として目で分かりやすく、日常生活の中からお利用者様一人ひとりに合わせた具体的な目標設定、訓練内容を考え、実施していきたいと思っております。その為にも、ご理解いただくことの重要性を職員一同再認識し、受け手が理解しやすい説明を行ってまいります。また、送迎時間の連絡はこまめに行い、ご本人様、ご家族様が安心してご利用できるよう努めてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.9	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.8	8
3 利用料金が適正なこと。		7.8	4
4 地域での評判が良いこと。		2.6	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.6	12
6 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
7 自宅から近いこと。	■	7.1	5
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 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。		11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	12



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンターつくも

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	33.7%	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	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。

ご協力をいただいた利用者の方、ご家族の方に感謝申し上げます。いただいたご意見一つ一つにしっかりと向き合い、真摯に取り組んでまいります。とりわけ機能訓練については連絡帳や計画書及び報告書の充実、お写真の活用等を図り、サービスの可視化向上を目指します。実施した内容、利用者の方の頑張りをしっかりご家族の方にお伝えする事ができるようにさせていただきます。これからも利用者の方やご家族の方はもちろんの事、ケアマネジャーの方や他サービス事業所の方との連携を密にして、利用者の方を包括的にサポートする事ができる地域サービスの一番の担い手として、全スタッフ一丸となって精進致します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		10.1	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	7
3 利用料金が適正なこと。		9.4	5
4 地域での評判が良いこと。		7.9	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	7
6 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	7
7 自宅から近いこと。		4.3	7
8 事業所の定員・規模。		1.4	15
9 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。	■	10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.3	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302452	きとうクリニック トレーニングクラブ

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	3.5	4.1
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	4.9	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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？	5	3.8	4.3	4.4

## 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	28.3%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

弊事業所も今春で4年目に入ります。今回ユーザー評価に参加していただいた皆様から様々なご意見を頂戴することができました。改善すべき点を見直しながら修正していこうと思っております。また皆様に認めていただいている部分につきましてもさらに伸ばしていけるように今回のユーザー評価を参考にさせていただきます。地域の皆様に今後とも愛されるように職員一同取り組んでまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.4	2
3 利用料金が適正なこと。		9.0	5
4 地域での評判が良いこと。	■	6.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.5	8
6 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。		9.0	5
7 自宅から近いこと。		10.4	2
8 事業所の定員・規模。		3.0	12
9 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	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.9	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.0	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400272	緑生苑デイサービスセンター

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	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	4.2	4.2	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.5	4.4

## 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	68.2%	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。夜間延長や3日間くらい宿泊できる設備がほしい等のご要望に対しては、緑生苑の施設においてショートステイも行っております。ケアマネージャーとご利用についてご検討いただければ幸いです。また、リハビリのご要望に関しては階段昇降や平行棒、長い廊下を利用した歩行訓練など意欲的に取り組んでいらっしゃる方もおられますので、まずはご本人が意欲的になれるように職員からお声掛けさせていただき、少しずつでも取り組めるように努力してまいりたいと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	6
2 契約やサービス計画・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	8
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	4.7	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
6 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	6
7 自宅から近いこと。		12.1	3
8 事業所の定員・規模。		0.9	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	0.9	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400298	オーネスト鳴海指定通所介護事業所

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？	3	4.0	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.4	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	4.2	3.5	4.1
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	4.9	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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	3.8	4.4	4.4

## 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	33.9%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	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。

今回の結果では、皆様からの高い評価や感謝の言葉をいただきました。ありがとうございます。今後ご利用者の皆様が、生き活きと笑顔で過ごしていただける居心地の良いデイサービスを目指すために、一層努力して取り組んで参ります。また、個人情報の取扱いに関するご指摘がありましたので、慎重に取り扱っていく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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。		4.1	11
4 地域での評判が良いこと。		6.8	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	6
6 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	6
7 自宅から近いこと。		11.0	2
8 事業所の定員・規模。		1.4	15
9 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。	■	12.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.1	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.0	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	8.2	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.6	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.8	6



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400330	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.1	4.4

## 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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者数の増加により、満足なサービスが受けられないのご意見をいただき、反省しております。皆様これまでに以上のサービスを提供できるように配慮致します。(入浴・食事・排泄などの基本介助はもちろんのこと、理美容サービスやクラブ活動・各種行事も充実させてきました。今後も更なる改善を致します。)また、他のご意見で女性の入浴時に男性職員の介助があり、違和感を感じるとありましたが、現在男性の介護職員は勤務しておりません。機能訓練に対しての要望もいただきました。来年度にむけ器具の購入と内容の充実について検討中です。また、多数のお褒めのお言葉もいただき、ありがとうございます。励みに致します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		4.4	8
4 地域での評判が良いこと。	■	3.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	6
6 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。	■	8.8	4
7 自宅から近いこと。		7.7	5
8 事業所の定員・規模。		3.3	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.3	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

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	4.0	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.5	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	41.7%	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	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。

具体的なお意見をたくさん頂き、ありがたく思います。ご利用者様本人様が楽しく、充実した時間を過ごして頂くこと、またご家族様にもこちらで過ごして頂いている内容をお伝えし、安心と信頼ができる施設であることがとても大切なだと改めて感じております。連絡帳にて、本日のご様子をお伝えしていますが、それだけでなく送迎時に口頭でもご報告する等より細かくお伝えするよう努めます。送迎時間変更時には書面、口頭にてお伝えする等注意をもって対応致します。今回頂いた貴重なご意見をもとに、今後より一層送迎等基本サービスの充実と、言葉遣いを含めた職員の接客改善、教育に努め、ますます信頼できる施設となるよう励みます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.1	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	6
3 利用料金が適正なこと。		5.6	6
4 地域での評判が良いこと。		1.1	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	11
6 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	6
7 自宅から近いこと。	■	7.8	5
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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。		13.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	6

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400355	老人デイサービスセンター楓林花の里

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？	3	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.5	4.1
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 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.7	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.6	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.6	4.4

## 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	37.5%	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。

今回、皆様から高い評価をいただき、大変有難く感じております。サービス提供の上での重要度の項目では、基本サービスの充実やスタッフの対応など、基本的な事項の大切さを、利用者の方々が重要視されていることを、知ることができました。今回のユーザー評価の内容を、職員全員で確認し、利用者様が安心して通うことができるデイサービスとなるよう、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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	15
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		9.3	4
4 地域での評判が良いこと。	■	5.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
6 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。	■	7.2	6
7 自宅から近いこと。		6.2	7
8 事業所の定員・規模。		2.1	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.1	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	2.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401809	わかた リハビリデイサービス

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	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	3.8	4.7	4.4

## 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	22.1%	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者様のご意見やご要望にもっと耳を傾け1つ1つ改善を図っていきたいと考えております。具体的には苦情受付窓口の説明などが行き届いていなかったことがあげられます。ご理解いただいていたご利用者様には再度確認の意味を込めて、またご理解いただけていなかったご利用者様には今一度ご説明をさせていただき、ご不明な点がなかったかを確認しながら丁寧にご説明していきたいと考えております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・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	8
3 利用料金が適正なこと。		4.8	10
4 地域での評判が良いこと。		9.7	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.5	8
6 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。	■	8.1	7
7 自宅から近いこと。		11.3	2
8 事業所の定員・規模。		3.2	12
9 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	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.5	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.7	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	11.3	2



**平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果**  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービスセンター相川

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.7	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.4	4.4

## 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	88.2%	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。

ユーザー評価を配布する際、記載内容の説明を利用者様・家族様へ直接行う事で理解しやすいよう配慮していきます。契約書・個人情報の取り扱いの説明に関しては、より良く理解して頂く為、書類内容の訂正を行い、説明文書を作成しました。送迎に関しては、乗り心地・送迎時間に対する利用者様の意見をこまめに聞く事、時間に遅れないよう送迎ルートの改善を行っています。家族様とのコミュニケーションでは、新聞等の発行、送迎時・連絡帳で書面でのやりとりにて施設内の様子が分かるよう工夫していきます。最後に、評価結果を職員に周知し、カンファレンス・接遇マナーの研修を随時行いながら、利用者様・家族様への対応を改善していきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.9	6
3 利用料金が適正なこと。		6.9	7
4 地域での評判が良いこと。		1.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.9	4
6 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。	■	8.9	5
7 自宅から近いこと。		5.0	10
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 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。	■	11.9	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.9	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.0	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402153	デイサービス 庵みつ

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	27	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	87.1%	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	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	96.3%	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。

事業所自己評価と利用者様評価の乖離で問15に注視を感じました。即ち、個別の機能訓練等で利用者様に伝わっていない点があることです。自己評価からみると問2の外部苦情受付等制度の説明がうまく伝えられていないと懸念している点です。一方、サービス提供上での重要度からみると事業所側では説明が弱い点との認識をするも、利用者様からは安心・信頼やじっくりとかよく対応するとかが重要で、デイでの過ごし方に引き続き力点を置いてまいります。他事業所との違いでは、別居の家族様からの評価が劣っており、この点では、情報発信等への工夫に取り組まねばと考えております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.0	6
2 契約やサービス計画・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	14
3 利用料金が適正なこと。		6.0	6
4 地域での評判が良いこと。		1.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	11
6 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。	■	11.1	3
7 自宅から近いこと。		5.1	10
8 事業所の定員・規模。		6.0	6
9 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
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402278	愛光リハビリテーションデイサービス

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	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	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	4.2	4.2	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.2	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	40	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	33.9%	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	40	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今後も利用者様が在宅での生活を継続できるよう、機能訓練(リハビリ)を主とした事業を行います。機能訓練、および身体介護はご本人様の状況を把握し、必要に応じたものとなりますが、職員一同で情報を共有し最善を尽くせるように致します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	10
3 利用料金が適正なこと。	■	8.6	3
4 地域での評判が良いこと。		8.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	10
6 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。	■	4.0	12
7 自宅から近いこと。		8.6	3
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 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。	■	6.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.4	6

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402567	デイサービスセンター大高

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	3	4.2	4.0	4.1
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	4.5	4.5
問5	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	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.7	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	3.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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？	3	3.8	4.2	4.4

## 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	61.2%	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	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	63.3%	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。

自己評価とユーザー評価のずれがほとんどなく全体としてはよかったと思う。評価項目で個人情報の取り扱い、苦情窓口の説明の点数が低めになっており、情報の管理、サービスに対しての相談窓口と家族が不安に感じる点へのより丁寧な説明が必要と感じた。サービス内容についての事業所と利用者の重要度の差の項目の中で、ケアマネジャーとの連携、職員と家族との関係性が上位にあがっており、家族、サービス事業者間での情報共有が利用者、家族が安心してサービスを受けれる環境に繋がると再認識するとともに、よりきめ細かく気づきの視点を持てるように職員としての質の向上が必要だと感じた。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.8	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
3 利用料金が適正なこと。		11.4	3
4 地域での評判が良いこと。	■	1.3	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	11
7 自宅から近いこと。	■	8.9	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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。		15.2	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		6.3	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	8.9	4



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500238	デイサービスセンター極楽苑

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.4	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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	70	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	42	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。

苦情受付窓口・個人情報の取り扱い等について、評価の低い部分があったことは、この項目についての説明が十分にできていなかったと反省しています。ご利用者への説明の仕方については、より丁寧に分かりやすさを心掛け、ご理解いただけるよう努めてまいります。また食事につきましては、改善の余地があることが改めて分かりました。ご利用者一人ひとりが楽しみとされていることはそれぞれ違うと思いますが、食事については皆様が同じものを召し上がられるため、味付けや食べやすさに加えて、基本である「温かいものは温かいうちに提供する」といった部分について徹底した対応ができるよう取り組みを検討してまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	6.4	8
2 契約やサービス計画・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	11
3 利用料金が適正なこと。		8.5	5
4 地域での評判が良いこと。		1.6	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 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。		8.0	6
7 自宅から近いこと。	■	10.6	3
8 事業所の定員・規模。		3.2	12
9 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。	■	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.2	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.9	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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？	4	4.2	3.8	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.5	4.4

## 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	45.5%	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。

貴重なご意見ありがとうございます。問1から3につきまして、契約時の説明が不十分だというご指摘をいただきました。確かに契約関連書類は分かりにくい事項が多い為、今後はより分かりやすい説明に努めます。特に個人情報取り扱いについては、スタッフ間で情報を共有することは業務上必須ではありますが、ご利用様がより安心できる対応となるよう、意識の徹底をしていきます。次に機能訓練についてですが、ただ実施するだけでなく、その説明をいかに行うかが大切となります。アンケート結果を見ますと、ご利用様よりもそのご家族様が「できていない」と回答されておりますので、双方に対して十分な説明となるよう、配慮します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。	■	9.5	4
4 地域での評判が良いこと。		4.8	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
6 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。	■	5.7	7
7 自宅から近いこと。		9.5	4
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.1	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	3.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	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所は、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	3.9	4.1	4.3
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	3.9	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	3.8	4.1	4.4

## 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	53.6%	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	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。

日頃は当デイサービスをご利用頂きありがとうございます。今回も皆様に貴重なご意見を頂戴し有難く存じます。ご指摘頂いた点につきましてスタッフ全体で共有し改善に向けて取り組んでまいります。特にスタッフの言葉使いや態度につきまして、礼儀をもった丁寧で分かりやすい言葉使い、また温かく対人援助に相応しい姿勢で接するよう接遇を今一度考え直してまいります。そして機能訓練やレクリエーションにつきましてもよりご利用者の個々の能力や希望に添う内容に改めてまいります。次回のアンケート配布時には気軽にお答え頂けるよう丁寧なご説明とご協力をお願いをお伝えしてまいります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	12
3 利用料金が適正なこと。		5.2	8
4 地域での評判が良いこと。		5.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	12
6 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	4
7 自宅から近いこと。	■	5.2	8
8 事業所の定員・規模。		1.3	15
9 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。	■	7.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	10.4	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.5	7

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500337	デイサービスセンター名東パラダイス

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	4.0	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	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	4.2	3.7	4.1
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	4.8	4.5
問5 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	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	1	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.3	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 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。

今回のユーザー評価でも、個人情報の取り扱いと苦情相談窓口についての説明不足がご指摘がありました。生活相談員が契約時にわかりやすく説明する必要があり、レ点などによるチェック項目を作るなど今後徹底していきたいと思います。自由記載欄では、やはり職員不足からのゆっくり話ができないなどのご指摘があり、1日の中でどこかでゆっくり耳を傾けられる時間帯を作って行こうと思います。また、常設のベッドが少なく、横になって休みたい・足腰のリハビリをしたいとの希望もありましたので、今のパラダイスの利用者様に合ったリハビリ器具・設備の検討をしていきたいと思います。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
3 利用料金が適正なこと。		5.6	6
4 地域での評判が良いこと。		8.9	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
6 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	6
7 自宅から近いこと。		12.2	3
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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。	■	13.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.4	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.1	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	15



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500386	デイサービスセンター香南パラダイス

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.2	4.1
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	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

おおむね良い評価をいただきました。苦情受付窓口の説明について、よりわかりやすい形で説明できるよう工夫します。自由記載欄へのご意見の中で、普段私たちが気付かない部分を指摘していただくことができ、これからの業務に役立てていきたいと思っています。評価していただいた部分、ご指摘いただいた部分、どちらも誠実に受け止め、職員全体で共有することで、より良いサービスの提供ができるようにこれからも努めていきます。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 地域での評判が良いこと。	■	3.9	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	4
7 自宅から近いこと。		7.8	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 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。		10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	12

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500634	さくらデイサービスセンター

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	4.0	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	4.2	4.1
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	3.9	4.5
問5 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	4.1	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.0	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.0	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	3.9	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.9	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.0	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	3.8	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.0	4.4

## 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	66.7%	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	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。

コメントを多くいただき、ありがとうございます。改善点も多くご提案頂き、一つずつ改善していきたいと思えます。職員の対応について不安を与える点があったこと、申し訳ありませんでした。「お客様」への姿勢を正し、笑顔ある中でも安心感の持てる振る舞い・言葉使いを再度徹底しながら教育していきます。皆様にとって必要な生活の場であることをさらに意識を高めて個々の満足度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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.3	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	7
3 利用料金が適正なこと。		3.2	12
4 地域での評判が良いこと。		2.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.6	7
7 自宅から近いこと。		7.1	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 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。	■	12.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	9.5	4

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500683	リハピネス梅森坂

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	4.0	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.1
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	4.2	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.0	4.3
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	3.9	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	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を真摯に受け止め、改善に取り組んで行きたいと思えます。ご利用者が安心して在宅生活を営めるようきめ細やかなサービスが提供できるように職員を教育して参ります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	13
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		8.2	6
4 地域での評判が良いこと。	■	3.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
6 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。	■	9.0	4
7 自宅から近いこと。		9.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 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	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	9.7	3

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501392	デイサービスセンターそれいゆ

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	-	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	4.2	-	4.1
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
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	5	3.8	-	4.4

## 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	12	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
3 利用料金が適正なこと。	■	3.1	11
4 地域での評判が良いこと。	■	12.5	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	7
6 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	3
7 自宅から近いこと。	■	15.6	1
8 事業所の定員・規模。	■	9.4	3
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		6.3	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.4	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.3	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501863	リハピネス名東

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	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	4.2	3.9	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.4	4.3
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	3.9	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	3.8	4.6	4.4

## 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	33.0%	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	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。

ユーザーからは概ね良い評価をして頂き、大変安心して頂いています。またユーザーと自社の評価に大きな乖離が無かった事も安心出来ます。共通設問の1・2・3のユーザー評価がやや低い事は今後の改善点だと考えています。契約の際はこれまで以上に分かりやすい言葉や速度で進めていきたいと考えています。4意識の差(重要度)において④料金が適正である⑩時間通り送迎を行う⑤個別機能訓練の提供体制が整っているという項目をユーザーが重要視している事は自己評価とは乖離していた。自由記載欄には利用者同士の間関係や職員の話作りについての意見も記載があった。ユーザーが満足するサービスを提供出来るように職員に周知します。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.9	13
2 契約やサービス計画・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	9
3 利用料金が適正なこと。		12.9	2
4 地域での評判が良いこと。	■	4.3	11
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.9	7
6 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。	■	2.6	12
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		6.0	8
9 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。	■	5.2	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	12.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.6	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502382	健康運動デイサービス MIYABI

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	4.0	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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	4.2	4.7	4.1
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	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	5.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.8	4.3
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	3.9	4.8	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	3.8	4.9	4.4

## 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	50	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	49	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	98.0%	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。

開所から約3年たち、ユーザー評価も今回で3回目となりました。3年の間にご利用される方が増えた事もあり、頂く評価も年々厳しいものになっていっていると感じます。今回の結果で、良い評価を頂いた項目につきましては利用者様の期待を裏切らないよう努力し、また、評価の低い項目については是正できるよう今後も努めて参ります。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	11
2 契約やサービス計画・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
3 利用料金が適正なこと。		2.5	13
4 地域での評判が良いこと。		3.9	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.9	9
6 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。	■	6.9	7
7 自宅から近いこと。		9.3	5
8 事業所の定員・規模。		2.9	12
9 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。	■	8.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.7	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.5	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.8	4

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

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	4.0	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	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	4.2	4.4	4.1
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	4.8	4.5
問5 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.5	4.4

## 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	69.8%	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。

今回、ご利用者様とご家族様の評価が職員よりも上回っており大変ありがたく思います。一人一人に合った個別機能訓練や看護師見守りのもと行われるリハビリにより細部にわたる身体機能の維持・向上を目指しつつ、ご自身が出来ることの範囲を広げていただきたいと思います。又、レクリエーションにおきましても創意工夫を重ね皆様を楽しみながら参加していただけるよう配慮し、今後も安心してデイサービスをご利用していただけるよう職員一同、心を合わせて頑張っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.8	9
2 契約やサービス計画・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	10
3 利用料金が適正なこと。		8.1	5
4 地域での評判が良いこと。		1.6	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.2	12
6 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。	■	10.5	3
7 自宅から近いこと。		7.3	7
8 事業所の定員・規模。		2.4	13
9 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。	■	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.4	13
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.1	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.0	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター大根

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	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、“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	4.2	4.6	4.1
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	4.8	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.7	4.3
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	3.9	4.6	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	3.8	4.7	4.4

## 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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝しております。ご指摘頂きました、個別の計画に基づいた機能訓練に関しましてですが、現在はつらつ体操・ニューステップ・平行棒等のリハビリを実施させて頂いております。しかし、御家族・御本人に対する内容・効果に関しての説明が不足しておりました。今後より一層ご家族・御本人に詳しい内容・効果の説明を実施してまいります。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して頂ける様にサービスの質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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	7
3 利用料金が適正なこと。		4.2	9
4 地域での評判が良いこと。		11.6	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	9
6 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。	■	5.3	8
7 自宅から近いこと。		13.7	1
8 事業所の定員・規模。		2.1	13
9 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。	■	9.5	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.5	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	13
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.5	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15



平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600251	デイサービスセンター高坂苑

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	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	4.2	4.4	4.1
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	4.9	4.5
問5	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	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.7	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.8	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.8	4.3
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	3.9	4.6	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	3.8	4.7	4.4

## 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	29.7%	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。これからも地域に根差した皆様に安心してご利用いただける施設をめざして努力してまいります。コメントでいただきましたリハビリの強化希望ですが、現在、専門スタッフの配置はなく、介護職が出来るだけ限りの対応をさせて頂いております。トレーニングマシンなどの設備は整えていますので少しでも個別のリハビリ要望に応えられ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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.8	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
3 利用料金が適正なこと。		4.3	9
4 地域での評判が良いこと。	■	7.2	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 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。	■	10.1	4
7 自宅から近いこと。		14.5	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 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。	■	8.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	17.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	3.9
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	4.2	-	4.1
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	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	4	3.8	-	4.4

## 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	35.3%	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	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	33.3%	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	12
3 利用料金が適正なこと。		5.0	8
4 地域での評判が良いこと。	■	2.5	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
6 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。	■	7.5	5
7 自宅から近いこと。		12.5	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 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	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.5	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.5	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

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	4.0	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	-	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？	4	4.2	-	4.1
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
問5	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
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.7	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.8	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	-	4.3
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	3.9	-	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？	4	3.8	-	4.4

## 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	26	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	78.8%	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	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	69.2%	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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.5	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	8
6 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。	■	11.3	1
7 自宅から近いこと。		11.3	1
8 事業所の定員・規模。		3.8	12
9 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。		10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	7.5	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	6.3	8

## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601440	デイサービスセンター ビハーラ天白

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	4.0	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	4.7	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.8	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	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所は、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	3.9	4.5	4.3
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	3.9	4.4	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	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	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	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。

当施設は4月で開所8年になりますが、職員の退職が少なく長年運営しています。本年度は新しい体制になりましたので、今一度、職員全員が初心に返りサービスの向上に努めてまいります。また、ショートステイを開所してほしいとの要望も聞こえてきております。開所に向けて計画をしていきたいと思っております。

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
3 利用料金が適正なこと。		5.8	6
4 地域での評判が良いこと。	■	2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
6 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
7 自宅から近いこと。		9.9	3
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 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。	■	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	8



## 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

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、[-]

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	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	4.2	4.1	4.1
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 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	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.7	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.8	3.9	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.4
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、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	3.9	4.0	4.3
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	3.9	4.0	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	3.8	4.1	4.4

## 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	30	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。

①苦情受付窓口や契約書、重要事項説明書、個人情報の説明についてより良く理解して頂く為、会議等で書類の見直しをし今後説明する上での注意点、統一事項も決定され1月10日より開始しました。②通所介護計画、個別機能訓練等の説明に関しては今後時間のゆとりを持ち、要望などを踏まえながらその内容、効果についてご理解頂けるまで説明していきます。③衛生面では各ブースに除菌、拭き取りが出来る物を設置④トイレはチェック表を置き、利用者様にも清掃状況が分かるようにする⑤明るいイメージ作りとして職員が朝から前向きな姿勢で取り組めるように朝礼にて唱和し、自ら大きな声で挨拶出来るよう「3つの挨拶」を交代で唱えています

## 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 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.8	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.8	3
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 地域での評判が良いこと。	■	0.8	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.8	9
6 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。	■	10.6	2
7 自宅から近いこと。		6.8	9
8 事業所の定員・規模。		2.3	12
9 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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.1	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		3.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.6	7