

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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	4.5	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	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	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。

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。皆様のご意見に添う事が出来ますよう研修の参加または、改善の取り組みを仕組化して改善や維持に努めてまいります。職員の言葉遣いや介護技術など職員一同一層の向上を目指し快適な時間のサービス提供ができますよう心掛けてまいります。

## 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	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。		4.9	8
3 利用料金が適正なこと。	■	3.7	10
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。	■	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。	■	7.3	5
7 自宅から近いこと。		7.3	5
8 事業所の定員・規模。		2.4	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。		14.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.4	12
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。	■	13.4	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。		4.9	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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.6	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	4.6	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	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。

この度は評価事業にご協力いただきありがとうございました。今回の結果を踏まえて以下の改善をし、今後ともご利用される皆様の在宅生活を継続する上で効果的なサービスとなるよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。①職員の名札付けの徹底 これにより、ご利用者・ご家族の皆様には職員をより身近に感じていただくとともに、職員の責任ある行動へも一役買うのではと考えます。②連絡帳の記入内容の詳細化 出来る限りデイサービスでのご様子をお伝えできるよう努めます。③職員の知識・技術レベルのアップ 施設内研修を行うことにより、職員全体のレベルアップを図り、より皆様が快適に過ごせるようにしてまいります。

## 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。		6.5	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。		4.3	9
3 利用料金が適正なこと。		8.6	6
4 地域での評判が良いこと。		4.3	9
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。	■	9.7	4
7 自宅から近いこと。		11.8	2
8 事業所の定員・規模。		3.2	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。	■	14.0	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.3	9
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。	■	7.5	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.8	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	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。		1.1	14

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.4	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	4.2	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、20項目の全設問、および合計点において、全体平均±0.2以内の点数となり、概ね好評の結果となりました。今後ご利用者様に満足いただけますよう、より良い介護サービスの提供に努めてまいります。なお、自由記載欄にて、利用時間がもう少し長いとよい、というご意見も頂戴いたしておりますので、新年度に向けてサービス提供時間の見直しにつきましても検討を進めてまいります。また、個別機能訓練につきましても評価のコメントを頂きました。機能訓練はデイサービスでも今後ますます重視されてきますので、引き続き力を入れて取り組んでまいります。今後とも当デイサービスをどうぞ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。		0.8	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。	■	2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		4.2	8
4 地域での評判が良いこと。		4.2	8
5 個人情報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。	■	10.2	3
7 自宅から近いこと。		9.3	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。	■	7.6	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.3	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。	■	13.6	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。		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	8

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.6	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	4.5	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？	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	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	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。

<p>この度は、名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価にご参加いただき、ありがとうございました。今後も、デイサービスでの出来事を、ご家族やケアマネジャー様と情報共有し連携をとってまいります。また、ご本人の満足度が高まるよう、丁寧なサービスの提供を心がけ、一日でも長く在宅での生活が継続できるよう、努めてまいります。お気づきの点は、お気軽に職員へご相談ください。これからも、よろしくお願いいたします</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。		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。		5.9	10
3 利用料金が適正なこと。		6.9	8
4 地域での評判が良いこと。	■	8.8	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	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。		2.9	12
7 自宅から近いこと。	■	9.8	3
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。	■	8.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	8.8	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。		10.8	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。		3.9	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。		2.0	13



平成29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	4.2	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	4.2	3.1	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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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？	2	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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？	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	4.3	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	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	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。

契約時における説明事項(苦情受付窓口)が分かりにくかった点については、今後はより詳しく説明することで、ご利用者・ご家族のご理解を得たいと考えています。自立支援の考え方に基づいたサービスの提供については、機能訓練と併せて最優先の課題であると認識しています。ご利用者個々のアセスメントを詳細に行い、ニーズや在宅生活での改善点を浮き彫りにすることで個別・具体的なサービスが提供できるようプランニングしていく予定です。以上の問題点以外にも、職員の言葉遣いや態度・ケアマネジャーとの連携・食事や入浴といった基本サービスの部分も適宜に見直しや改善を行うことで、サービスレベルの向上に努めていきます。

## 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。		1.0	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。		2.1	12
3 利用料金が適正なこと。		7.2	5
4 地域での評判が良いこと。		6.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	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	5
7 自宅から近いこと。	■	6.2	8
8 事業所の定員・規模。		1.0	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。	■	10.3	2
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。		7.2	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。	■	20.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	2
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。		0.0	15

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.8	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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？	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	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	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。

ご利用者様から「楽しく過ごすことができている。」「運動する事があまりないから助かっている。」など嬉しいお言葉も頂きましたが、これからもご利用者様お一人お一人のニーズに合わせた運営を継続したいと思います。また、表に出てこなかったお気持ちも感じて拾っていけるように従業員全員が心掛けていこうと思います。

## 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	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。	■	5.8	7
3 利用料金が適正なこと。		9.1	5
4 地域での評判が良いこと。		0.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.1	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。	■	2.5	11
7 自宅から近いこと。		14.9	2
8 事業所の定員・規模。		5.0	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。		4.1	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.6	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.9	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。		0.8	12
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。		0.0	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	8

平成29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
2370102606	医療法人 蜂友会 はちやデイサービスセンター

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.5	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	4.1	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	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご協力いただいたご利用者ご家族さまの率直なお声より、弊社が志している事業方針・運営が誤った方向へ進んでいないことが確信できました。皆様方からいただく「声」を糧とし、今後も最良の支援が提供できますよう、職員一丸となって尽力しつづける所存です。日々変化する事象に、全職員が較差のない、最善の対応能力の習得に研鑽を惜しまず使命としてまいります。

## 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	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。		9.2	4
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。		7.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	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。	■	6.4	8
7 自宅から近いこと。	■	8.3	5
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。		8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	10.1	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。	■	10.1	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。		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。		5.5	11

平成29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
2370102648	和楽縁 星ヶ丘

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.7	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	4.3	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	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	108.7%	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	76.0%	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、重説、苦情相談窓口、個人情報の取り扱いについて、予想以上に事業所評価とユーザー評価に差があった。サービス開始に伴う契約関係では、説明事項や署名、押印箇所も多く、ユーザーには負担をかけている。限られた時間で端的に説明しようとした結果、分かりにくさにつながったと考えられる。契約書類等や説明手順を見直し、事業所本位の説明にならないよう改善する。付箋やマーカーを使うなど工夫したい。設備面、機能訓練(リハビリ)の内容や効果については、双方低めの数値で一致している。機能訓練のみならず、脳トレやレクリエーションの成果が目に見える形でユーザーに伝わるよう、送迎時やモニタリングで丁寧にお伝えする。

## 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。	■	9.8	4
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。		2.4	11
3 利用料金が適正なこと。	■	9.8	4
4 地域での評判が良いこと。		2.4	11
5 個人情報を絶対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	4
7 自宅から近いこと。		4.9	9
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。		6.1	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	7
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。	■	11.0	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。	■	3.7	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。		0.0	15



平成29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
2370102796	あい歩ケアステーション

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.7	4.3
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	3.6	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？	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	4.7	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	4.4	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	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	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	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。

今回の調査にご協力頂きました皆様には大変貴重な意見を頂き有難うございました。また、温かい言葉も頂き感謝しております。送迎時対応につきまして、全スタッフが同じ意識でご利用者様一人ひとりの立場になり対応が出来るよう又、契約時の説明につきましても、皆様に十分な理解がいただける説明となりますよう、スタッフ一同、再度徹底し皆様にお喜び頂けますよう努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	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。	■	10.0	4
3 利用料金が適正なこと。		7.8	6
4 地域での評判が良いこと。		3.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	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。	■	6.7	8
7 自宅から近いこと。		5.6	9
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。		11.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	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。	■	11.1	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。		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。		2.2	12

平成29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
2390100291	デイサービスセンター橋本

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.0	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	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	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	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。

ご利用者、ご家族よりいただきました、貴重なご意見・ご要望を施設内で周知し、より良いサービスの提供、ご要望に沿えるよう職員一丸となり、安心してご利用いただけるサービス提供ができるよう取り組んで参ります。御指摘いただいた契約時の分かりやすい説明、ケアマネジャー様との密な連携等、まだまだ至らぬ点が多いですが、皆さまよりいただく声が、事業所自己評価よりも高いものとなるよう、資質研鑽に尽力してまいります。今後も自立支援を心がけ、在宅生活が豊かになるお手伝いをさせていただけるよう職員一同取り組んで参ります。

## 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	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	9
3 利用料金が適正なこと。		5.7	7
4 地域での評判が良いこと。	■	3.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	■	10.3	3
7 自宅から近いこと。		10.3	3
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。	■	11.5	2
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。		5.7	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。		10.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	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。		1.1	15

平成29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	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.8	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	38.0%	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。

設問15「個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果について、説明を受けていますか。」が際立って低い評価をいただきました。弊所は、機能訓練計画書の作成に関して要支援の方で加算を算定している方のみ実施している現状があります。しかしながら、今回いただきました評価から要介護の方も機能訓練に高い関心を持っておられることが明らかになりました。日々、集団での体操や回廊歩行での歩行訓練、机上での脳トレプリントを提供し取り組んでいただいておりますが、「計画書」の存在によってその効果や具体的な内容が見える化することを望まれておられるのだと思います。機能訓練プログラムの明示を今後の課題と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。		0.9	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。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。	■	4.4	9
4 地域での評判が良いこと。		2.6	11
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.6	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。		9.6	5
7 自宅から近いこと。	■	10.5	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。	■	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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。	■	14.9	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。		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。		2.6	11

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.1	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.1	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	4.5	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	4.1	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	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	88.9%	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	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	72.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今年度は、「利用者様の喜びを追求する」を重視し、レクリエーションの種類や方法の改善に取り組みました。レクリエーションでの設問では、前年度よりも改善されおり成果を感じています。今後も皆様の楽しみや喜びを実現できる場となれるように取り組んでまいります。また、今回の評価全体において「同居のご家族様」比べ「別居のご家族様」への説明が不十分であることを痛感しております。普段のご様子やデイサービスで行っていることなどをより分かりやすくお知らせすることで、ご家族様に安心していただけるようにしたいと考えております。今後もより質の高いサービス提供を目指し、皆様に喜んでいただけるよう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。		0.7	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。		5.9	8
3 利用料金が適正なこと。		6.6	6
4 地域での評判が良いこと。		3.7	10
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。	■	6.6	6
7 自宅から近いこと。		8.8	4
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。	■	13.2	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。		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。	■	14.0	2
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。		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29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？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.0	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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？	3	4.2	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	3.9	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？	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.2	4.3
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	3.6	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？	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	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	4.3	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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

職員の身だしなみや言葉使い等の接遇をしっかりとすることはもちろんのこと、契約内容や個人情報の使用に関しての説明を以前にも増して丁寧に説明し、ご納得頂く事が重要だと感じました。今後はご意見頂いた事を改善しながらよりよいサービス提供に努めて参ります。

## 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。		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	10
3 利用料金が適正なこと。	■	5.3	9
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。	■	1.3	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。		4.0	10
7 自宅から近いこと。		6.7	6
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。	■	13.3	3
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。		9.3	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。	■	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	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。		0.0	15

平成29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	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	4.7	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.4	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	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	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	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。

今回の調査にご協力頂きました皆様には大変貴重な意見を頂き有難うございました。また、温かい言葉も頂き感謝しております。スタッフによりサービスの差が出ているという点において、研修及びミーティング等で共通認識のもとサービス提供が行えるよう努めていきます。又、契約時の説明につきまして、十分な理解がいただけてない方がないよう、今後より一層丁寧かつ分かりやすく伝えられるよう努め、皆様にお喜び頂けるサービスが出来ますよう心掛けていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	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。	■	7.8	5
3 利用料金が適正なこと。		2.9	11
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。	■	7.8	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。	■	7.8	5
7 自宅から近いこと。		11.7	2
8 事業所の定員・規模。		2.9	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。		6.8	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.7	4
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。		11.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	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。		1.0	15

平成29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
23A0300039	きはまデイサービスセンター

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	5.0	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？	5	4.2	4.7	4.3
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	3.6	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？	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	52.6%	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	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	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。

デイサービスに移行し、初めて参加させていただきました。皆様からさまざまな意見をいただき、ありがたく思っております。契約書の説明が不足していた点につきまして、今後は今以上にしっかりと対応していきたいと思っております。また、皆様に安心・信頼していただける施設をめざし、職員一人一人の言葉使いや気配り等という点を徹底するよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		8.0	6
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。	■	4.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。	■	8.0	6
7 自宅から近いこと。		10.0	4
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。		12.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	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。	■	12.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	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。	■	8.0	6

平成29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？	3	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	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？	2	3.8	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？	2	4.0	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？	2	3.8	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	4.2	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？	2	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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？	2	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？	2	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	4.2	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	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	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。

この度は、多数の貴重なご意見をお寄せ頂き、ありがとうございます。まずは、今回頂戴いたしました、ご要望、ご指摘をスタッフ全員で共有をさせて頂きました。今回のご指摘内容は、食事・入浴・排泄・整容・リハビリ・レクリエーション等、本来毎日確実に実施しなければならないサービスに対してのご指摘であり、とても恥ずかしい気持ちと共に二度と同様のご指摘を頂戴しないよう、必要に応じてチェックリストを活用するなど、サービス提供に漏れがないよう、改善させて頂きます。今後とも皆様には、厳しい目でご指導頂きますようお願い申し上げますと共に、ユーザー評価にご協力頂きましたこと、心より感謝申し上げます。

## 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。		13.0	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。	■	4.6	9
3 利用料金が適正なこと。		5.6	7
4 地域での評判が良いこと。	■	4.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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	5
7 自宅から近いこと。		3.7	12
8 事業所の定員・規模。		5.6	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。		6.5	5
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。		3.7	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。		14.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.4	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。	■	1.9	15



平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.7	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？	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	4.7	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	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。

利用者様とご契約をさせて頂く際、契約内容(特に、個人情報・苦情相談窓口など)重要な事柄に関して、(説明が)できていないとお声を頂きました。わかりやすい言葉に変えるなどして改善を試みておりますが、努力が足りないようです。引き続き、丁寧な説明を心がけて参ります。
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。	■	8.5	6
3 利用料金が適正なこと。		3.4	10
4 地域での評判が良いこと。		1.7	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。	■	9.3	5
7 自宅から近いこと。		7.6	7
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。	■	11.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.2	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.2	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。		14.4	2
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。		0.0	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。		3.4	10

平成29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
2370300457	はぎの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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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？	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	4.6	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	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	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。

利用者様からの評価におきまして、5段階評価で概ね4以上の回答を頂戴し、ありがたく思っております。しかし、自由記載欄におきまして、職員ごとに利用者様の状況把握やご家族様との信頼関係に差があるのご意見も頂戴しており、今回の結果に甘んじることなく、日頃からの職員間の情報共有を徹底し、ご利用者様に満足頂けるサービスに努めて参ります。また、衛生面における不安というご意見も頂戴しており、集団生活の施設であるリスクは否めないながらも、利用者様への手洗い・うがいの励行、職員における徹底を図っており、消毒ツールの更新も常に視野に入れながら、感染予防に努めて参ります。

## 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。		7.7	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。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		1.7	14
5 個人情報をお互いに外にもらさないこと。		5.1	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。	■	10.3	3
7 自宅から近いこと。		6.0	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。	■	6.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。	■	13.7	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。		7.7	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。		5.1	9

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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	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。

まずは比較的良好な印象を持っておられる方が多かったことに安心しました。問題点としては、自立支援の考え方が伝わっていない印象でした。利用契約時や担当者会議での丁寧な説明や文書等によるお知らせで理解を得られるように努めていきます。今後もユーザー様に支持していただけるようにスタッフ一丸となって頑張らせてまいります。

## 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。		6.5	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。		3.2	12
3 利用料金が適正なこと。		7.5	6
4 地域での評判が良いこと。	■	4.3	9
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。	■	4.3	9
7 自宅から近いこと。		8.6	5
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。		9.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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。	■	17.2	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。	■	4.3	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。		0.0	15

平成29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	如來デイサービスセンター

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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	4.1	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	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	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。

ご利用者様からは、毎回、概ね好意的な評価をいただいております。大変ありがたいと同時に、今一度、気持ちを引き締めてまいりたいと思っております。事業所側とご利用者様側で、重要だと思う項目も、ある程度似た傾向にあるのではないかと思います。総体的には、丁寧な対応が求められ、また評価していただいていると感じますが、今後も、契約時の説明など、出来るだけわかりやすい説明と、またご利用者様やご家族のはなしを丁寧にお聞きする対応に心がけてまい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。		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。	■	10.5	4
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。		0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	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。	■	13.2	1
7 自宅から近いこと。		13.2	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。		7.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.5	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。	■	10.5	4
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。		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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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？	3	3.9	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	4.6	4.3
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	3.6	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	4.6	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	4.6	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	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	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>毎年高い評価をいただき有難く思っております。今回の結果から事業所評価より利用者評価が低い項目として問5の身だしなみ、言葉遣いに関する項目で、当事業所のセールスポイントであるアットホームな空間、というところが不快に思われた利用者様、またご家族様がいらっしゃったのだと思います。この評価を真摯に受け止め接遇面に関しての研修の強化をすると同時に、当事業所の色を消すことのないようスキルの向上を図りたいと思います。</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。		3.4	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。		3.4	9
3 利用料金が適正なこと。		8.0	6
4 地域での評判が良いこと。		1.1	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。	■	9.1	5
7 自宅から近いこと。		6.8	7
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。	■	10.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。	■	14.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	1.1	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。		2.3	11

平成29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
2370301299	「生協あじまの家」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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.1	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	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	4.0	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？	3	4.0	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	3.9	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	4.1	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.2	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	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	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。

概ね事業所評価・全体平均と同等の利用者評価を頂きました。ただ、苦情相談窓口についての説明の項目が3, 9と一番低かった為、契約時の説明の際に窓口だけでなく、どんな苦情相談の内容があるかも説明していきます。また、ショートステイの軽自動車の車がタバコ臭くとても不快であったとのご意見を頂きました。車内で喫煙ですが、軽自動車でタバコを吸う職員はおらず、ショートステイも行っていないので他の事業所の車かもしれませんが、車内の環境整備については清潔で気持ちの良いものにしていけるよう見た目や匂いにも配慮してまいります。

## 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。		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。		3.8	11
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 地域での評判が良いこと。		5.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。	■	5.1	8
7 自宅から近いこと。		6.4	7
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。		7.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。	■	12.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	7.7	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。		3.8	11

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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	4.6	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？	2	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	2	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？	3	4.0	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	4.0	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？	3	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.3	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？	2	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	4.5	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？	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	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	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。

<p>認知症のご利用者様に対しての関わり方についての指摘があり、関わり合い方に誤解があったようでした。今後内容についてカンファレンスを開き、指導、パーソンセンタードケアに基づき認知症のご利用者様に対し関わっていきたいと思います。</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。		4.7	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。		5.5	8
3 利用料金が適正なこと。		2.3	13
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。		2.3	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。	■	7.8	6
7 自宅から近いこと。		9.4	5
8 事業所の定員・規模。		3.9	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。	■	10.2	2
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。		5.5	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。		10.2	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。		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。		10.2	2

平成29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	てつ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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	*	3.8	*	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	4.4	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	4.5	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	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。

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。

## 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
	0.7	14
	8.1	5
	6.7	7
■	2.2	13
	5.2	10
■	6.7	7
	10.4	3
	3.0	11
■	7.4	6
	10.4	3
	11.1	2
	0.7	14
■	17.8	1
	3.0	11
■	6.7	7



平成29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	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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？	3	4.2	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	3.9	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	4.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.1	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	4.4	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	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	180.0%	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	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	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。

<p>自己評価とユーザー評価の選択5つに差異なく、改めて利用者様の「少人数でゆったり」という開設当初からの希望がよく分かる結果となりました。今後の法改正により、事業所の定員の変更等ある場合には、これまで求められてきた【雰囲気】をどのように維持していくかが私どもの課題のようです。自由記載欄のご意見、お手伝いさせていただく者としてとても励みになりました。個々の活動内容につきましては、連絡ノートをより詳細に記入してお伝えまいります。</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。		2.8	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。		2.8	11
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。		5.6	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		8.3	5
7 自宅から近いこと。	■	11.1	3
8 事業所の定員・規模。	■	13.9	2
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。		4.2	9
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。		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。	■	9.7	4
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。		2.8	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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	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？	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？	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	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

このたびはお忙しい中、貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。皆様からの評価、ご意見を通じて私どもの改善点や今後の課題を知ることができました。皆様からのご意見を参考にして利用者様により楽しく、安心して通っていただけるデイサービスを目指して職員一同邁進してまいります。今後とも何卒よろしくお願ひ致します。

## 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。		1.5	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。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		5.9	5
4 地域での評判が良いこと。		2.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	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	5
7 自宅から近いこと。		5.9	5
8 事業所の定員・規模。		5.9	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。	■	10.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。	■	13.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	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。		0.0	15

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	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？	5	3.8	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？	4	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	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	4.0	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？	5	4.0	3.8	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？	5	3.9	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？	5	4.2	3.8	4.3
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	3.6	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	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？	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	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	3.9	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	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	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	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。

今回のアンケートの結果を踏まえ、説明など分かりにくい部分は、より分かりやすく説明するなど安心して利用していただけるよう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。		6.0	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。	■	4.0	9
3 利用料金が適正なこと。		12.0	1
4 地域での評判が良いこと。		4.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	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。	■	12.0	1
7 自宅から近いこと。		6.0	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。		10.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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。	■	12.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	3.8	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	3.9	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	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	3.4	4.3
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	3.6	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？	4	3.8	3.5	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	3.8	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	3.5	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	3.6	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	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	46.2%	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。

個別機能訓練Ⅱについて、ご利用者やご家族から内容や対応がしっかり行われていないとの回答がありました。今後は、ご利用者、ご家族に分かりやすく説明し、個別機能訓練計画書に基づいた計画的な機能訓練を実施します。また、機能訓練指導員や生活相談員、看護職員と連携し、ご利用者にとって効果的な機能訓練のプログラムを作成し、実施できるように体制を整えていきます。ご利用者や職員同士の言葉遣いについて指摘がありました。現状、ご利用者に対して馴れ合いな言葉遣いになっていたり、ご利用者の前で職員同士が世間話をしていることがあります。今後は、職員同士がご利用者に対する言葉遣いを指摘し合える環境を作ります。

## 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	4
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。	■	5.3	8
4 地域での評判が良いこと。		2.7	13
5 個人情報や絶対的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。	■	8.0	4
7 自宅から近いこと。		5.3	8
8 事業所の定員・規模。		2.7	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。	■	12.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	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。		16.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。		4.0	12



平成29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
2370303709	きはま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	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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？	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	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	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。

デイサービスに移行し、初めて参加させていただきました。皆様からさまざまな意見をいただき、ありがたく思っております。契約書の説明が不足していた点につきまして、今後は今以上にしっかりと対応していきたいと思っております。また、皆様に安心・信頼していただける施設をめざし、職員一人一人の言葉使いや気配り等という点を徹底するよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	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。		2.9	13
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。	■	3.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	■	7.1	6
7 自宅から近いこと。		5.7	8
8 事業所の定員・規模。		2.9	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	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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。	■	10.7	3
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。		4.3	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。	■	12.9	2

平成29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？	3	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	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	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。

今回上げられた内容につきましては、一つひとつ解決していけるよう努めて参ります。自由記載欄に関しては、とてもありがたいお言葉も複数頂け職員一同ありがたく思っております。今後も継続するのは勿論ですが、さらなる向上に努めて参りますので、何かありましたら遠慮なく伝えて下さい。よろしくお願いします。

## 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。	■	9.2	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。		3.4	12
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。		6.9	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。	■	5.7	8
7 自宅から近いこと。		6.9	6
8 事業所の定員・規模。		3.4	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。	■	9.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	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。		11.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	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。		1.1	14

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.5	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	4.5	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	4.5	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	41.7%	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	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まして、誠に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、契約書・重要事項の説明や苦情受付窓口についての説明に関しては、できていないという評価もいただいておりますので、今後はわかり易く丁寧な説明を心がけます。今後も、ケアマネジャーとの連携を密にし、ご利用者様・ご家族様に安心していただけるサービス提供に努めて参ります。また、機能訓練に重点を置き、ご利用者様が少しでも長く元気に在宅生活を送れるよう、お手伝い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。		3.8	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。		5.7	7
3 利用料金が適正なこと。		6.7	6
4 地域での評判が良いこと。		2.9	12
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。	■	8.6	4
7 自宅から近いこと。		7.6	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。	■	13.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.9	15
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	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。	■	12.4	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。		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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	4.5	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.6	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	4.5	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？	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	42.3%	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	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。

ユーザー評価事業にご協力いただきましてありがとうございました。今年度も高い評価をいただいたことに、感謝の気持ちでいっぱいであると同時に、職員皆の自信につながりました。これに満足せず、さらにご利用者様やご家族様に喜んでいただけるよう一層の努力をして参りますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。「個人情報同意・説明」について、今まで以上に丁寧にご説明し、安心してご利用いただけるように努めます。「個別機能訓練の内容や効果の説明」については、より工夫しご理解いただけるよう検討をして参ります。ご不明な点は、いつでも気軽にお尋ねください。

## 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。		0.8	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。		3.3	12
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。		4.1	10
5 個人情報を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	5
7 自宅から近いこと。		5.7	9
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。	■	8.9	4
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。		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。	■	13.0	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。		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。		4.1	10



平成29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
2370400539	白働塾いきいき

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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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？	5	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.6	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？	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	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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。それらについては全職員で共有し利用者様やそのご家族様に、より安心してご満足いただけるサービスをご提供でき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可能となると信じております。利用者様(ご家族)の求めるものに寄り添いながら自立支援へ労を惜しまず充実した日々を送っていただけるようお手伝いさせていただきます。毎日の活動の様子などお伝えしたいことをSNS等で発信できるように計画しているところです。

## 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	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。	■	9.3	4
3 利用料金が適正なこと。		7.0	7
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。		7.0	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。		9.3	4
7 自宅から近いこと。		4.7	9
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。		4.7	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	14.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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。	■	14.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	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。		0.0	13

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.3	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	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	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。

今回のユーザー評価の結果を受け利用者様やご家族様からは一定の評価をいただいたものと受け止めております。しかしながら利用者様と当事業所では意識の差があると感じられる部分もあり、それらの部分については利用者様やそのご家族様との意思疎通を図ることにより意識改革を行っていく必要があると受け止めております。今後は利用者様とご家族様の思いに寄り添うことができるよう職員の指導に力を入れサービスの質の向上を図り、安心・満足いただけるサービスが提供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。		4.1	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。	■	5.7	7
3 利用料金が適正なこと。		7.3	4
4 地域での評判が良いこと。		4.9	11
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。	■	5.7	7
7 自宅から近いこと。		5.7	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。		6.5	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	■	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。		2.4	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。		2.4	13

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	4.5	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	4.6	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	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。

ご意見やお褒めの言葉をいただき感謝しております。私ども職員一同利用者様やご家族様の貴重なるご意見やご忠告を謙虚に受け止めこれからも介護事業に精進していく所存です。利用者様に安全、安心、喜び、そして生きがいになるよう満足なサービスを提供できますよう今後も都営組ませていただきますので何卒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。		4.5	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。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		3.0	14
4 地域での評判が良いこと。		7.5	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	■	4.5	9
7 自宅から近いこと。		6.0	7
8 事業所の定員・規模。		4.5	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。	■	7.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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。	■	13.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	7.5	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。		6.0	7

平成29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
2370400836	文の家デイサービス

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	4.2	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？	5	4.2	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、“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	4.4	5.0	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	5.0	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	4.2	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？	4	3.9	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	4.0	5.0	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	4.0	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	4.0	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	3.9	5.0	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	5.0	4.3
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	3.6	5.0	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	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	5.0	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	5.0	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	5.0	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	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	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	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	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数を表します。
評価票の回収率	16.7%	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。

入浴、食事、レクなど、サービスの基本的な部分をしっかりと行い、利用者様の目的に合ったサービスを提供していきます。その都度、希望や意向、不満や苦情など、耳を傾けて対応していきます。

## 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。		0.0	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。	■	14.3	2
3 利用料金が適正なこと。	■	0.0	7
4 地域での評判が良いこと。		0.0	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		28.6	1
7 自宅から近いこと。		0.0	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	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。	■	14.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	14.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		14.3	2
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	7



平成29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
2370401156	デイサービス城西

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.8	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	4.6	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	4.6	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	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	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。

「自分で出来ることはゆっくりでも出来るように待つ。」業務に追われて、つい職員がやってしまうこともあるので「出来るように待つ。」様、全職員で徹底します。送迎時間については「トイレに入っている。」「食事が終わっていない。」などのトラブルもありますが、出来るだけ約束の時間に行けるように努力します。利用者の家族との交流は、行事などで参加の希望もお聞きしています。いつでも見学出来るデイサービス作りを心がけます。

## 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。		5.8	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。		5.8	7
3 利用料金が適正なこと。		2.3	11
4 地域での評判が良いこと。	■	2.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。	■	12.8	3
7 自宅から近いこと。		9.3	5
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。	■	15.1	1
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	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。		12.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	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。	■	5.8	7

平成29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	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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	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	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。		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。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。		6.8	7
4 地域での評判が良いこと。		2.7	13
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。	■	8.1	4
7 自宅から近いこと。		8.1	4
8 事業所の定員・規模。		6.8	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。	■	4.1	12
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。		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。	■	12.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	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	15

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	*	4.0	*	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.3	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	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	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。

評価結果を拝見して、全体的には、ある程度の評価をいただいたと思いますが、レクリエーションの設問で、数字があまりよくなかったため、今後は、レクリエーションの種類を増やし、また、定期的に歩行訓練を兼ねて外出の機会を設けていきたいと思っています。また、苦情受付窓口についての説明についても若干、評価が低かったため、この点についても、今後、改善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。		3.6	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。		10.7	3
3 利用料金が適正なこと。		8.9	5
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。		5.4	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。	■	4.5	10
7 自宅から近いこと。		4.5	10
8 事業所の定員・規模。		8.0	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。	■	8.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		16.1	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。		1.8	13
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。		0.9	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。	■	5.4	8

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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？	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	4.7	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	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	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。

レクリエーションに関して、マンネリ化してしまっているとの意見が見られた。今後は、多くのご利用者様の目標達成に向けての一助になることができるよう全職員でアイデアを出していくようにしていく。また、契約時に苦情相談や個人情報の取り扱いに対する説明が不十分であるという意見もあったため、今後は十分な時間をかけて説明をしていくようにする。

## 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	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。		3.9	10
3 利用料金が適正なこと。		5.4	7
4 地域での評判が良いこと。		7.0	6
5 個人情報を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。	■	4.7	8
7 自宅から近いこと。		13.2	2
8 事業所の定員・規模。		4.7	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。	■	8.5	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.2	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.9	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	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	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。	■	3.9	10



平成29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
2370402824	デイサービスセンター咲花 ベんてん

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.2	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	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	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	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。

回収率が66.7%と低かったのが残念です。入居者、独居の方は個別に対応させて頂いて回答を得ることが出来ましたが、ご家族に送らせて頂いた分の回答が少なかつたのではと思われます。やはり今後の一番の課題です。契約書や重要事項説明書の説明が覚えていない、よくわからないとの回答がありました。接遇、設備に関しては平均的な評価を得ていてよかつたと思います。

## 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	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。		3.5	10
3 利用料金が適正なこと。		2.3	12
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。	■	5.8	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。	■	8.1	6
7 自宅から近いこと。		11.6	3
8 事業所の定員・規模。		4.7	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。	■	11.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	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。	■	14.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	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。		2.3	12

平成29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
2370403038	デイサービス エイル

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	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.2	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.7	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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	3.9	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	4.6	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	23	上記事業所の全利用者のうち、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	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	78.3%	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。

契約時等、苦情受付窓口について、説明はさせて頂いておりますが、ユーザー様には、伝わりにくい内容となっていたかもしれないので、今後は説明内容をご理解頂けたか、確認をしつつ、ご説明させて頂きたいと思えます。レクリエーションに関しては、今までとは違った形でプログラム作成をしたり、他、ボランティア様に依頼をしたり、ご利用者様に、身体や脳を使って、楽しんで頂きながら、日常生活動作がスムーズに行えるように、支援させて頂きます。ご利用者様ご自身で行える事をスタッフ一同、今一度把握し、行って頂ける事が増えるよう支援させて頂きます。スタッフもユーザー様との連絡を密にとり行けるよう、指導してまいります。

## 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。		8.1	4
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。	■	3.2	11
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。		3.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.8	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。		6.5	6
8 事業所の定員・規模。		3.2	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。		17.7	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。	■	11.3	3
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。		3.2	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。		0.0	15

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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？	3	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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	4.4	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	90.9%	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。

例年参加の中で、今回は高評価をいただき大変嬉しく思います。これからもスタッフ一丸となり改善点を見つけ、良いサービスを目指し取り組んでいきたいと思えます。なお、毎回改善点として挙がる項目『2、苦情受付窓口について』においては「契約当初に説明したまま」という課題がございました。そのようなことから、当年度においては年度途中、長年ご利用いただいているご利用者様・ご家族様を中心に改めてご案内させていただきました。今後も同様にのご案内することで、ご理解を深めていただけるようにいたします。

## 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。		6.6	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。		4.7	9
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。		4.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	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	6
7 自宅から近いこと。	■	11.3	3
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。	■	5.7	8
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。		4.7	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。	■	14.2	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	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。		3.8	12

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.8	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？	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	4.4	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	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	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。

ユーザー評価の属性別では、別居家族の評価が昨年度よりも上がったものの、他の属性、自社、事業所全体と比較して低く、特に「苦情受付窓口の説明はわかりやすかったか」、「個人情報、同意なしに他人へ話さないことの説明はわかりやすかったか」の項目が低くなっていました。どうしても別居のご家族様とはお話しする機会や直接お会いする機会が少ないため、今後は、更に連絡を密にして丁寧な説明に心がけてまいります。介護内容につきましては、自己評価平均3.3に対しユーザー評価は平均4以上としており、自由記載では感謝のコメントが大半でした。その結果は、有難く素直に受け止め、もう少し自信を持っ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。		4.2	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。		5.3	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。		6.3	7
5 個人情報を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。	■	9.5	4
7 自宅から近いこと。		7.4	6
8 事業所の定員・規模。		2.1	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。	■	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	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。	■	12.6	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。		2.1	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。		3.2	12



平成29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	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.2	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	4.5	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	4.5	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	4.2	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	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	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。

個別機能訓練等の運動面では、新たにボール体操等を始めてはいますが集団体操ですので、今後も検討していきたいと思います。また、おやつや散髪等の具体的なご意見についても、参考にさせて頂きながら業務の見直しにつなげさせていただきます。そして、些細な苦情や隠れたニーズを察知し、迅速に対応ができるようさらに気を付けます。今後も出来る限りの個々のニーズに沿ったサービス提供を目指していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		5.0	8
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。	■	2.5	13
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。		8.4	5
7 自宅から近いこと。		6.7	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。	■	11.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.6	6
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。	■	13.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	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。		0.8	15

平成29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
2370501229	あいあいでいさーびすなかむら

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	36	上記事業所の全利用者のうち、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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	91.7%	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。

今回の評価でご意見をいただきありがとうございます。契約書の内容の説明をもっとわかりやすく説明できるように再度、社内で研修等を行い、改善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。		3.3	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。		4.7	10
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。	■	4.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.3	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。	■	8.7	4
7 自宅から近いこと。		8.0	5
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。	■	8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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。		10.0	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。		6.0	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。		4.0	12

平成29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	4.2	3.4	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	4.2	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、“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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.3	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？	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	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	47.6%	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。

今回の結果を職員全体で共有し、改善点について話し合った上でサービスの向上に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	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。		3.2	10
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
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。		8.0	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。	■	6.4	8
7 自宅から近いこと。		5.6	9
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。	■	8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.0	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。	■	16.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	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	13

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.8	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	4.5	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	4.4	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価結果より、契約時での説明、機能訓練の内容や効果、食事の味付けや食べやすさについての評価が低いということを知ることができました。契約時の内容や機能訓練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、食事面について配食先と連携を図り、ご利用者に満足していただけるよう、努めていきたいと思います。現状満足していただけている評価して頂いた項目につきましても、今後とも職員一同協力し、より一層の充実を図っていきたくと考えております

## 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。		1.1	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。		5.4	7
3 利用料金が適正なこと。		7.5	6
4 地域での評判が良いこと。		3.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.2	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。	■	5.4	7
7 自宅から近いこと。		8.6	4
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。	■	8.6	4
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。		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。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	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。		3.2	11



平成29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	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	3.6	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	5	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？	5	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	3.5	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	3.6	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	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。

以前から改善内容に挙がっていました送迎サービスの見直しは、昨年の取り組みにより改善され、満足して頂くことが出来ました。またユーザー評価の結果から考察すると自己評価順位とユーザー評価順位の結果が相似していることから、ご利用様がサービスを満足して頂いていると考えられます。より満足して頂けるよう改善点としては、契約や計画書の説明をご本人様やご家族様が理解しやすいよう職員間で連携し工夫するなど努めていきます。今回のユーザー評価の結果を踏まえ、ご利用様やご家族様からの意見を一つひとつ真摯に受け止め、今後より良いサービスを提供できる様改善に努めます。

## 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。		1.1	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。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。		8.0	7
4 地域での評判が良いこと。		4.6	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.2	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。	■	9.2	4
7 自宅から近いこと。		11.5	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。	■	9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	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。	■	10.3	3
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。		1.1	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。		1.1	12

平成29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
2370503274	名古屋機能訓練デイサービス

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	4.8	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	4.4	5.0	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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？	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	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。

サービスを提供するうえで、重要だと思う項目を5つあげ、事業者と利用者の意識の差を図るに関して、ユーザー順位第2位である、「契約内容やサービス内容を分かりやすく説明すること」を事業所は上位5つにいれていませんでした。これは、利用者様は、当デイサービスは説明不足だと感じていらっしゃるかもしれません。今後は特に留意して、きちんと納得していただける説明をこころがけます。

## 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。		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。		11.3	2
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。		7.0	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。		9.9	3
7 自宅から近いこと。		5.6	10
8 事業所の定員・規模。		1.4	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。		7.0	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	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。	■	1.4	12
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。		1.4	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29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
2390500193	介護アトラクティブひまわり

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？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	3.2	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	3.7	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	4.0	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？	3	4.0	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	3.9	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？	3	4.2	3.8	4.3
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	3.6	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	3.7	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	4.1	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	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？	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	4.0	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	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	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。

ユーザー評価結果、契約時の利用者様への説明が分かりずらく、理解しきれていない、もしくは忘れてしまっているような状況が見受けられるため、改善策として、契約の際にはご家族様・本人様が理解したことを確認し、印象深くわかりやすい説明を心掛けていきます。また、自己評価も他社と比較すると平均的に低い結果でした。しかし、利用者様からの評価は大きく上回っていたため、サービスが満足して頂けていると考えられ、今までの提供させて頂いたサービスに自信を持つことができました。今後も良いサービスを提供できるよう、スタッフ間で連携しサービスの向上を図れるよう切磋琢磨し続け、ご利用者様に満足して頂けるよう努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.1	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。		9.0	3
3 利用料金が適正なこと。		9.0	3
4 地域での評判が良いこと。		5.4	11
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。	■	8.1	5
7 自宅から近いこと。		6.3	8
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。	■	10.8	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.6	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。	■	6.3	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.3	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	15

平成29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
2390500243	リカバリー健康教室

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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.0	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？	5	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	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	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	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご意見を受け止め、個別リハビリテーションの強化に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。		0.0	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。		16.7	3
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	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。	■	16.7	3
7 自宅から近いこと。	■	25.0	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	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。		25.0	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	0.0	7
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。		0.0	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	7
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	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	7



平成29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？	4	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.4	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？	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	4.2	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

かなり厳しいご意見をいただきました。デイサービスでの一日の過ごし方や、日々の取り組み等あまり伝わっていないことがよく分かりました。担当学会ではご利用時のご様子をお話するものの、分かり辛いようです。ご家族様にもご理解していただく手段として、新聞作りや、写真の掲載等積極的に実施していこうと思います。
--

## 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。		3.7	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。		4.6	11
3 利用料金が適正なこと。		5.5	7
4 地域での評判が良いこと。		4.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	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。	■	6.4	5
7 自宅から近いこと。		8.3	4
8 事業所の定員・規模。		3.7	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。	■	10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.4	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。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.5	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。		4.6	11

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.2	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	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	4.2	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	28	上記事業所の全利用者のうち、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	82.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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・ご家族への細やかな説明が必要であることが確認できた。また別居のご家族様についても、分かりやすい説明ができるよう努めていきます。ご利用者、ご家族が安心していただけるように個別のニーズの把握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。		2.7	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。	■	4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		6.4	7
4 地域での評判が良いこと。		3.6	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。	■	7.3	5
7 自宅から近いこと。		6.4	7
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。	■	8.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.8	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。	■	16.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	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。		0.0	15

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.2	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、“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	4.4	5.0	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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？	4	3.9	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	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	4.0	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？	4	4.0	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	3.9	3.5	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	4.0	4.3
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	3.6	3.0	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	3.3	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？	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	3.7	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	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	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数を表します。
評価票の回収率	10.0%	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。

機能訓練をもっと充実させ筋力を鍛え、在宅生活に不自由のない様に協力させていただきます。又、認知機能の低下予防に取り組みます。食事は自社の厨房にて手作りし、栄養価が高く暖かいものをお出しいたします。

## 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。		7.1	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。		0.0	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。		7.1	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。	■	14.3	2
7 自宅から近いこと。		0.0	10
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。	■	14.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	■	21.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	7.1	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	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。		0.0	10

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.8	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？	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？	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	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	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。

評価事業に、ご協力いただきありがとうございました。皆様がサービスを受ける上で重要だと思われる項目の上位は、いずれも事業所としてあるべき基本的な姿であると思います。今後も安心して、皆様にご利用し続けていただける事業所であるよう職員一同、初心を忘れず、サービスの向上に努めてまいります。また、項目の上位には『認知症の方へのケアが充実していること』が含まれています。いつまでも、その方らしく、ご自宅や地域の中で生活が出来るよう、さまざまな面からサポートが出来る体制をより一層強化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。		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。	■	3.0	11
3 利用料金が適正なこと。		4.0	10
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。		2.0	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。	■	5.9	7
7 自宅から近いこと。		7.9	4
8 事業所の定員・規模。		5.0	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。	■	14.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.0	15
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	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。		14.9	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。	■	7.9	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。		3.0	11



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	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	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。

個人情報の「同意なしに他人に話さないこと」については、契約時の説明時を分かりやすく説明させて頂くとともに、定期的に機関紙等で、個人情報の取り扱いについてご説明させて頂きたいと考えています。個別の計画に基づいた機能訓練については、ご利用様、ご家族様のニーズをアセスメントし、お一人お一人に合ったプログラムを作成させて頂きたいと考えています。また、1日のプログラムの中で機能訓練を実施する時間の設定を多くさせて頂きたいと考えています。ご利用者一人一人のご要望を真摯にお伺いさせて頂き、サービス向上につながるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		3.8	9
3 利用料金が適正なこと。	■	6.1	6
4 地域での評判が良いこと。		3.8	9
5 個人情報を絶対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。	■	11.5	4
7 自宅から近いこと。		9.2	5
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。	■	14.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.5	14
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。	■	13.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	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。		1.5	14

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.1	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.0	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	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	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。

腰掛が堅いので座布団が欲しいとのご指摘がありました。座布団を敷くと、小柄な方にとっては座面が高くなってしまいうえ、ずり落ちの危険性もあるため、普段は使用していただいていたもの、ご希望がある方にはお貸ししていますが、周知が足りなかったようです。近いうちに座布団の貸し出しが可能であることを周知させていただくとともに、適宜ソファに移っていただくことを今まで以上にお勧めします。ベッドがダイルームの片隅に置かれているがべし場所に置いてはどうかとのご指摘もありました。別室はありませんが、ベッドの配置の変更を検討するとともに、ベッド周りをカーテンで囲むなど、プライバシーの確保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。		1.9	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。		4.7	9
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	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	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。	■	7.5	5
7 自宅から近いこと。		8.5	4
8 事業所の定員・規模。		1.9	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。	■	12.3	2
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。		7.5	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。	■	16.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.4	3
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。		1.9	13

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.7	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	4.2	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	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。

レクリエーションに関していろいろなご提案をいただきました。スタッフからの一方的な提供でなく双方のコミュニケーションからより楽しいもの、興味のあるものが提供できるよう努力してまいります。気兼ねなくご意見、ご希望を発信していただき一緒に楽しいデイサービスを作り上げていきたいと考えております。別居の家族の方への契約時の説明がご理解いただけていないようなのでより一層わかりやすい説明に心掛けていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。	■	5.1	8
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。	■	5.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.8	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。	■	7.6	5
7 自宅から近いこと。		10.1	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	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	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。		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。		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。		1.3	14

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.8	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.6	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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	4.6	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	4.4	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	4.4	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

サービス利用においての重要点についてご利用者様のご意見としてスタッフの安心感信頼感、利用者間の人間関係の良さ、個人情報管理、時間通りの送迎等が上位であり、デイサービスで気持ちよく快適な時間を過ごされたいとお気持ちが伺えました。今後ともスタッフ全員が細かい配慮を行いご利用者様に安心して居心地良く楽しくご利用頂けるよう努め、また個人情報管理についても十分周知頂けるよう説明し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。	■	6.1	8
3 利用料金が適正なこと。		12.2	3
4 地域での評判が良いこと。		8.2	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	12.2	3
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。		8.2	6
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。	■	4.1	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.3	2
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。		0.0	13
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。		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。		2.0	11



平成29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
2370701654	あいおいリハビリデイサービス

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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？	5	4.0	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？	5	3.9	5.0	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？	5	4.2	4.8	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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	4.9	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	4.6	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	4.3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

開設以来初めての参加となりますが結果として苦情受付窓口の説明がご利用者様にご理解いただけるまでの説明でなかったと反省し今後は十分な説明に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。		2.0	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。	■	8.0	6
3 利用料金が適正なこと。		14.0	2
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。	■	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。	■	0.0	13
7 自宅から近いこと。		2.0	10
8 事業所の定員・規模。		8.0	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。		10.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.0	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。	■	2.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	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。		8.0	6

平成29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
2370701878	あいふる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	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.7	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	4.1	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	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	16.7%	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	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	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。

開設以来初めての参加となりました。スタッフ一同、日々ご利用者様に気持ち良くご利用いただけるよう、またデイサービスに来てよくなったと言ってもらえるよう努めており今後もより頑張りたいと思います。

## 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	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。	■	4.4	6
3 利用料金が適正なこと。		2.2	12
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。		2.2	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。	■	13.3	3
7 自宅から近いこと。		4.4	6
8 事業所の定員・規模。		4.4	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。	■	8.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.3	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。	■	4.4	6
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。		4.4	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。		4.4	6

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.5	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	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。

この度はお忙しい中、大勢の方にご協力いただき大変感謝しております。皆様から頂戴したご意見を参考にし、より良いデイサービス、充実したサービスを提供していただけるように今後も頑張ってまいります。計画書やサービスの提供が全体的に説明不足、事業者側の自己満足で行われているのを、しっかり改善していきたいと思えます。また職員の介護技術の向上にも努め、皆様が安心して過ごしていただけるデイサービスに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。		3.9	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。		5.8	8
3 利用料金が適正なこと。		4.9	10
4 地域での評判が良いこと。	■	8.7	3
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。	■	11.7	2
7 自宅から近いこと。		7.8	4
8 事業所の定員・規模。	■	1.9	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。	■	7.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	11
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。	■	7.8	4
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。		3.9	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。		2.9	14

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.3	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	4.3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

機能訓練の評価に対しても、お客様に対しては説明させていただいていますが、ご家族への報告も欠かさずできるように努めていきたいと思えます。事業所の都合、利用者不本意のご意見をいただきましたので、2月早々に事業所全体で会議を開催し、来年度に向けて検討していきます。

## 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。		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。	■	2.8	13
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。		2.8	13
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。		10.4	3
7 自宅から近いこと。		9.4	4
8 事業所の定員・規模。		3.8	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。		7.5	6
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。		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。	■	14.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	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。	■	6.6	7



平成29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？	3	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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？	3	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	2	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	4.2	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？	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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>新規契約の説明の内容について、あまり理解できていない家族が多いということが分かりました。契約時には、時間をかけ分かりやすく説明するよう取り組んでいきたいです。また、仕事・家事・介護を抱えている家族も多く、ストレスや不安もたくさんあるように感じます。介護の悩みや不安を少しでも解消できるよう、気軽に相談できる事業所にしていきたいです。そして、介護者を抱えている家族によりアドバイスができればと思います。</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。		7.5	4
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。		5.0	8
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。	■	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。	■	7.5	4
7 自宅から近いこと。		5.0	8
8 事業所の定員・規模。		2.5	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。	■	8.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	11
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。	■	13.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.3	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29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	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	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。

日頃より、弊社の事業に格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。また、平成29年度名古屋市介護サービスユーザー評価事業にご賛同いただき、重ねて感謝申し上げます。弊社は、ご利用の皆さまが、安全で安心できるデイサービス運営を目指し、職員一同全力で取り組んでまいりましたが、今回の評価結果は、概ね良好な施設運営であるご賛同いただけたものと考えております。今後とも、この結果に甘えることなく、ご利用の皆さま、お一人おひとりの安心できる在宅生活を実現すべく、真摯に向き合っております。

## 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。		9.1	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。	■	4.5	8
3 利用料金が適正なこと。	■	11.4	4
4 地域での評判が良いこと。	■	13.6	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。	■	6.8	7
7 自宅から近いこと。		4.5	8
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。		4.5	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		18.2	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		13.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.4	4
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。		2.3	11

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.3	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	4.1	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	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	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。

<p>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。(契約書や重要事項説明を含む) 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、ご利用様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。</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。		4.5	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。		4.5	8
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。		2.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	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。	■	13.4	2
7 自宅から近いこと。		4.5	8
8 事業所の定員・規模。		1.8	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。	■	9.8	4
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。	■	11.6	3
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。		2.7	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。		7.1	5

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.1	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	4.6	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	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	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。

食事について→以前より寒い時期に冷たい物が出るのご意見をいただいておりますが、デイサービス厨房にて調理できるよう準備を進めております。職員の名前をわかるようにして欲しい→ユニフォームに名前をつける工夫をしていきます。送迎時間が一定していない→ご利用様の欠席などが重なったり、臨時ご利用などで時間がまちまちです。今後なるべく時間がずれないように、また、時間のずれが生じる場合は事前にご連絡させていただきます。感染対策について→手洗い、マスク等実施していますが、咳対策については、座席の工夫、マスク着用を徹底していきます。その他、意見をいただきましたが、一つ一つ対応していき、ご報告していきます。

## 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。		6.0	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。	■	4.3	11
3 利用料金が適正なこと。		6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		3.4	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。	■	6.8	5
7 自宅から近いこと。		9.4	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。	■	8.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.6	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。		10.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	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。		6.0	7



平成29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	4.2	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？	5	4.2	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？	4	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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？	3	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.5	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？	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	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	22.4%	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	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。

今回は参加者全員の方に解答を頂いたうえ高く評価を頂けたことに感謝いたします。以前より課題にあげていた不満や苦情に対する対応が評価に反映されたこと、また各項目についても平均以上の評価を頂けたことを嬉しく思います。今後はこれに驕らず利用を開始・継続して頂くうえで料金やサービス内容・計画書など紙面上ではわかりにくい点についてもご利用者様の立場に立ったわかりやすい説明を心がけ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	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。		2.9	11
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。		4.4	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。	■	8.8	5
7 自宅から近いこと。	■	7.4	6
8 事業所の定員・規模。		2.9	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。		7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	13.2	2
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。		1.5	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	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。	■	10.3	3

平成29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？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.0	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.2	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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	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	4.1	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	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	54.3%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	48.0%	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。

回収率が少なかったことが反省点です。利用者本人の解答がなくご家族の解答のみで残念でしたが、評価項目においては機能訓練の内容や効果についての説明ができていないことには、丁寧に説明できるようにしていきます。ほかについては、良い評価をいただいております。スタッフの対応に安心・信頼感についてはユーザー、事業所、事業所全体が1番にあげていることがはっきりわかりました。さらなる向上をめざしていききたいと思います。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。		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。		8.5	4
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。	■	1.7	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。		5.1	8
7 自宅から近いこと。		3.4	10
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。	■	13.6	2
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。		3.4	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	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		1.7	13

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.2	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	44.1%	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。

デイサービスをご利用していただく際、ご利用者様、ご家族様が求めているものの中で一番大切なのは、職員の「人間性」と「質」が求められていることを再確認しました。契約時における重要事項の説明、各計画書の具体的な内容を提案させていただく時には、ご利用者様、ご家族様に分かりやすく丁寧な説明を心がけます。送迎サービスでは、安全運行を心がけていますが、ご自宅に到着する時間が遅くなる、または早まる場合は必ずご連絡申し上げ、施設職員で連携し安全に送迎サービスを行います。また感染予防と衛生面を重視した施設環境の整備を行い、何よりも機能訓練を充実させ、安心して楽しく過ごしていただけるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.5	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。		2.8	13
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。		1.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		7.4	4
7 自宅から近いこと。		7.4	4
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。	■	10.2	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。		7.4	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。	■	15.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.6	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。	■	4.6	10

平成29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	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	4.2	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	4.2	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	4.4	3.2	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.1	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	4.5	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご契約内容や個人情報保護等の説明はより一層わかりやすくお伝えしてかなければいけないと考えています。お客様への接し方や介護方法なども接遇研修会への参加など職員教育に一層力をいれていきます。デイサービスでお客様が楽しく過ごしていただけるよう内容面や機能訓練などさらに充実させ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。		5.6	8
3 利用料金が適正なこと。		7.9	5
4 地域での評判が良いこと。		4.5	9
5 個人情報を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。	■	7.9	5
7 自宅から近いこと。		10.1	3
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。	■	7.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.5	9
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。	■	15.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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？	5	3.9	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？	5	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？	5	4.0	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？	5	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.3	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	4.0	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	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	4.0	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	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 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。		3.1	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。		8.2	5
3 利用料金が適正なこと。	■	8.2	5
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。		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。	■	6.1	7
7 自宅から近いこと。		12.2	3
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。	■	5.1	8
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。		13.3	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。		5.1	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。		5.1	8

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.7	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	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	4.6	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	4.2	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	4.6	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	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。

お忙しい中貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後も利用者様が前向きにデイサービスに参加され、ご家族にも信頼をよせていただけるよう職員一丸となって努力していきます。

## 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。		5.2	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。		6.1	8
3 利用料金が適正なこと。	■	11.3	1
4 地域での評判が良いこと。		5.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	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。		7.0	6
7 自宅から近いこと。		10.4	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。	■	8.7	5
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。		6.1	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。	■	9.6	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	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。		0.9	15

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.6	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.5	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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。

利用者様及びご家族様のご意見を、よく聞き より良いサービスに努めていきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.1	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。		5.1	10
4 地域での評判が良いこと。		1.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	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	6
7 自宅から近いこと。		9.1	3
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。	■	8.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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。	■	17.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。		1.0	14

平成29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	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.4	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	90.9%	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。

利用者様並びにご家族様に分かりやすくご説明し、色々なことに耳を傾けながら皆様と一緒に改善をしていき、信頼して頂けるようなアットホームな事業所を目指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。	■	6.3	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。		1.8	14
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。		5.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	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	3
7 自宅から近いこと。		9.0	3
8 事業所の定員・規模。	■	5.4	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。		7.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.7	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	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。	■	8.1	5
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。		4.5	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。		1.8	14



平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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？	5	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	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。

サービス改善に心がけ、安心・安全・明るく・やさしく続けてゆきたい。
-----------------------------------

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。	■	6.7	7
3 利用料金が適正なこと。		9.2	6
4 地域での評判が良いこと。		1.7	13
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。		10.0	3
8 事業所の定員・規模。		2.5	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。	■	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	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。	■	2.5	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	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。		3.3	10

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.5	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。皆さまからいただいたご意見をもとに、お客様のニーズを洗い出し、それに対応した提供サービスを充実させていきます。そのために、並行して職員教育・人材育成を強化していきます。社内外研修への積極参加、OJT研修の充実を行います。お客様が住み慣れた自宅ですでる限り長く生活できるよう、より質の高いサービス提供を目指し、職員一同努力してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

## 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。		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。		0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		8.8	5
4 地域での評判が良いこと。		1.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	■	9.7	4
7 自宅から近いこと。		4.4	9
8 事業所の定員・規模。		3.5	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。	■	12.4	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。		2.7	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。	■	16.8	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。	■	5.3	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。		1.8	13

平成29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
2370901429	リハビリデイサービス 憩円

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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.6	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	4.1	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	4.0	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？	5	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	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	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。

自分達だけでは気が付けなかった部分もあり良い点も悪い点も大変参考となりました。今後もこれまでの業務を改善・報告していく事を課題とし、サービスの更なる質の向上を目指し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。		1.5	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。	■	10.6	3
3 利用料金が適正なこと。		6.1	9
4 地域での評判が良いこと。	■	7.6	6
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。	■	12.1	2
7 自宅から近いこと。		9.1	5
8 事業所の定員・規模。		1.5	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。		10.6	3
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。		7.6	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。		0.0	14
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。		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。		6.1	9

平成29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
2390900153	ハッピーデイサービスすみれ

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	4.8	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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？	5	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.7	4.3
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	3.6	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	4.7	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？	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	4.4	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	4.4	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	4.6	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	250.0%	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	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>利用者様の人数が、9名とまだ少なく評価項目内容に充分スタッフが対応できたためか、全体平均より良い評価でした。利用者様が増えても変わらずサービスの充実に努めてゆきたい。</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	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。	■	8.1	6
3 利用料金が適正なこと。		0.0	14
4 地域での評判が良いこと。		2.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	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。		2.7	10
7 自宅から近いこと。		10.8	2
8 事業所の定員・規模。		10.8	2
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。	■	8.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.8	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.8	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。	■	8.1	6
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。		2.7	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。		2.7	10



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.6	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	4.0	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？	5	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.7	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？	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を通して、デイサービスセンター春田利用者様の、利用ニーズを再度確認することができました。娯楽内容の再検討が必要であることが分かったため、早急に職員会議を通して対応します。また、食事提供に関してのコメントがありました。好評価でしたが、改めて食事提供の重要性を確認できました。良い食事を提供できるように配慮していきます。

## 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。		0.9	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。	■	0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		5.6	9
4 地域での評判が良いこと。		8.4	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	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。	■	8.4	5
7 自宅から近いこと。		15.0	2
8 事業所の定員・規模。		0.9	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。	■	7.5	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	■	16.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	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。		1.9	11

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.1	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	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	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。

苦情受付窓口、個人情報取扱いの説明については面談や契約時に契約書、重要事項説明書を確認しながらより一層丁寧に説明し、安心して頂けるよう努めて参ります。機能訓練の内容や効果につきましては、三か月毎に評価、見直しを図り、歩行や階段昇降などの運動、指先を使った手作業や食器を拭いたり、タオルをたたむなどの家事活動など、在宅生活における日常生活動作の維持向上を目指した目標を設定し行っております。自立支援を目指すサービスと、来てよかった、嬉しかったと思って頂ける様なおもてなしのサービスを提供し、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添い、お応え、そして満足に繋がるよう職員一同努めて参ります。

## 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。		6.9	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。		3.5	12
3 利用料金が適正なこと。		7.6	4
4 地域での評判が良いこと。	■	4.9	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。	■	5.6	7
7 自宅から近いこと。		4.9	8
8 事業所の定員・規模。		2.8	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。	■	10.4	3
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。		4.2	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。	■	13.9	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。		4.2	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。		3.5	12

平成29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	グリーンラ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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	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	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。

現状としてはなかなか外出などのレクリエーションまで手が回っていないので、今後は業務の見直しを行い、できるだけニーズに沿ったサービスを提供していけるようにしたいと考えております。食事については委託業者の廃業もあり急遽変更せざるを得ないところもありましたが、現在はだいぶ落ち着いてきましたので、今回頂きましたご意見を委託業者とも共有し、食事のメニューなどに反映させていければと思っております。米の炊き方については担当する調理員によって硬さなどにばらつきがあったので、それは改善するように指摘しました。今はだいぶ改善されてきているのではないかと思います。

## 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	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。	■	15.5	3
4 地域での評判が良いこと。	■	22.5	2
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。	■	1.4	7
7 自宅から近いこと。		29.6	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。		1.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.4	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。		11.3	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	5.6	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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	11

平成29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	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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	4.6	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	52.6%	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。

前回のユーザー評価の結果を踏まえ、今回は特に利用者様に対する接遇面・安心してデイサービスを利用して頂けるような環境づくり・食事提供に関する改善をより積極的に行ったところ、前回データとの比較をすると満足度の上昇が見られました。全体的には前回は上回る結果となりましたが、食事内容・利用者様間での調整・レクリエーションに関しては前回に引き続き不満を感じていることが分かりました。コメントでは職員に対するねぎらいの言葉も頂戴しておりますので、今後も安心して利用できる事業所作りを目指すとともに、接遇面や環境面でより満足して頂けるよう職員教育等で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。		4.0	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。	■	4.0	10
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。		4.8	8
5 個人情報や絶対的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。	■	9.7	5
7 自宅から近いこと。		6.5	6
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。	■	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.2	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。		11.3	2
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。		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。		3.2	12



平成29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
2371001930	デイサービス くすの木

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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？	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？	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	4.7	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	4.8	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	52	上記事業所の全利用者のうち、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	98.1%	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	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	92.3%	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頂戴し、誠にありがとうございました。感染予防や衛生面に関してはご家族の方がくすの木ではどのような対策を行っているかを知ることがなかなかできないとのご意見もありましたので、一度書面にてご報告させていただきます。時間延長の件につきましては今後検討をして参りたいと思っております。今後も利用者様ご家族様に安心していただけるデイサービスを心掛け取り組ん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	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。		5.2	9
3 利用料金が適正なこと。		5.2	9
4 地域での評判が良いこと。		3.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	■	8.1	4
7 自宅から近いこと。		7.1	5
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。	■	9.0	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。		5.7	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。	■	13.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.7	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	11

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	4.4	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	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	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。

今回自己評価に協力していただいたご利用者に感謝いたします。一人暮らしの方のお気持ちの支えになれているようなご意見には嬉しく感じております。また、今回お気持ちが表面に出てこなかったこともあるのではないかと思いますので、今後はさらにきめ細やかなサービスを提供していかなくてはならないとも考えております。

## 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。	■	8.5	5
3 利用料金が適正なこと。		7.0	8
4 地域での評判が良いこと。		9.3	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	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。	■	5.4	9
7 自宅から近いこと。		12.4	2
8 事業所の定員・規模。		3.9	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。	■	7.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.4	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。		0.8	13
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。		5.4	9

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.5	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？	2	3.8	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？	1	4.0	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	3.8	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	4.2	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？	2	3.9	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？	2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.5	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	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？	2	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	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。

職員の励みになるようなご意見、また今後の課題・目標となるご意見、どのご意見も1つ1つ職員一同で把握し、受け止め、今後のケアに繋げていきます。ご意見の中で多かった『個別機能訓練』に関しては、現在の職員配置上では加算の算定条件としては困難ではありますが、現行の『機能訓練』『日常生活リハビリ』の中でご利用者様ご本人様と共に課題と目標を定め、個別プログラムを作成する等、ニーズに応えていきます。また29年度より定員数を増大した事に伴い、ご利用者様お一人に対しての職員との関わりが減少している事にも気付かされました。これまでの小規模の良さを残しながら、人数の増加にも対応出来る様に業務の見直しを行います。

## 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。		2.4	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。	■	3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		8.2	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	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。	■	8.2	5
7 自宅から近いこと。		9.4	4
8 事業所の定員・規模。		3.5	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。	■	11.8	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	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。	■	11.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.8	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。		4.7	10

平成29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
2371003910	はじまるCAFE ほほえみ

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.6	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	4.3	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	31.6%	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	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。

いつもありがとうございます。たくさんのお客様よりコメントを頂き大変恐縮しております。これからも皆さまにとって居心地の良い場所として継続していけるよう精進してまいります。自由記載欄にありました昼食の時間・献立の件につきましては検討し対応させていただきます。今後も気になる事等ありましたら遠慮なくスタッフまでお声かけ下さい。今後ともよろしく願いいたします。

## 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。		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	13
3 利用料金が適正なこと。		8.7	4
4 地域での評判が良いこと。	■	1.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。	■	7.7	5
7 自宅から近いこと。		5.8	7
8 事業所の定員・規模。		1.9	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。	■	5.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.5	3
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。	■	12.5	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。		7.7	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。		5.8	7



平成29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	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.3	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？	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	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。

ご利用者様、ご家族様のご意見を伺いながら、一部の意見に偏ることなく、平等なサービスが提供できるよう心がけ、取り組んでまいります。また、ご利用内容や状況に関し、説明が不足している部分があれば、丁寧に説明し、ご理解いただけるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		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。	■	5.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	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	4
7 自宅から近いこと。		10.3	2
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。		6.0	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。	■	9.4	4
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。		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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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？	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？	2	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？	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	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	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。

皆様の貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。高評価を頂いた項目(「サービス内容について、不満や苦情を申し出た時の担当者の対応」「気軽の相談できる雰囲気作り)」については、今後も丁寧な対応を全職員で出来るようにしてまいります。低い評価項目(「個別計画に基づいた機能訓練の内容や効果についての説明」「レクリエーション等は種類が豊富で楽しく参加できる)」については、内容を検討更新し、長期利用の方にも飽きないものにしていきます。自由記載欄を拝見しますと、皆様にとってデイサービスをご利用いただく目的の一つに「他者との交流」を楽しみにされていることが伺えます。利用者間の人間関係にも配慮いたします。

## 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。		3.9	8
3 利用料金が適正なこと。	■	13.0	3
4 地域での評判が良いこと。		3.9	8
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.9	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。	■	3.9	8
7 自宅から近いこと。		13.0	3
8 事業所の定員・規模。		2.6	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。		9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	■	3.9	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。		1.3	14

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.3	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？	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？	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。車の乗車時間は、できるだけ短くなるように配慮しているつもりですが、コースによっては長くなることもあります。できるだけご負担がかからないようコース設定をするように努めます。また、空調に関しましては温度設定を適切な温度にするように気を付けていきます。(設備は昨年6月に新調したばかりですのでご容赦いただきたいと思えます。)

## 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。		3.7	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。		4.9	9
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。		2.5	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.5	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。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。		4.9	9
8 事業所の定員・規模。		3.7	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。	■	9.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.6	4
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。	■	11.1	2
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。		7.4	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。		3.7	11

平成29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	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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？	3	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.0	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？	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	4.1	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	4.4	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	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	86.2%	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	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	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。

自己評価と、ユーザー評価の差があった問14については、声掛けや、顔色などを確認し、より一層の利用者様への気配りや、調整をしていきたいと思ひます。色々なご意見をいただきありがとうございました。少数の意見だけでなく、全体の利用者様が平等なサービスを提供できるように、取り組んでいきたいと思ひます。また、説明が不十分な部分は、丁寧にご理解いただけるように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		5.1	10
3 利用料金が適正なこと。		7.1	7
4 地域での評判が良いこと。	■	6.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。		5.1	10
7 自宅から近いこと。		8.1	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。	■	9.1	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。		9.1	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。	■	13.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。	■	2.0	14



平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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？	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	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	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	68.0%	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。

ご指摘頂いた点についてですが「機能訓練の設備導入」「機能訓練士の加入」「音楽治療の増」「カーテンを新しく」「認知症対応のレク」など頂きました。早速会議で検討し、その結果「機能訓練の設備と機能訓練士」は、来年度(4月から)の予算で組みました。機能訓練士も既に募集をかけました、採用出来次第ご紹介いたします。楽しみにお待ちください。カーテンは、レースも含め取り換えを検討。確かに古いです。認知症対応のレクについては、音楽治療の数を増やすよう改善します。最後に多くのお褒めの言葉を頂き、職員皆喜んでいました。ありがとうございました。みんながいつも笑っているデイサービス！であるよう、今後も努力致します。

## 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。		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。		7.9	5
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。	■	5.0	9
5 個人情報絶対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。	■	7.2	7
7 自宅から近いこと。	■	8.6	4
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。		7.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	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。		14.4	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。		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29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.1	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	93.8%	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。

好評なご意見を頂くことができました。ただ基本設問では、できていないの項目にチェックが入ったのが「送迎面の配慮」「食事について」「機能訓練の説明」「自立支援に基づいたサービスの提供」です。特に機能訓練は、利用者・家族・ケアマネからニーズが高く、現在提供しているものでは弱いと感じている部分です。効果のある・実施ができる訓練内容・実施した評価をどう反映させていくかを職員間で検討して提供できるようにしていきたい。また送迎面の配慮で、自由記入欄にも「送迎が遅くなった際の職員対応について残念だった。」というご意見を頂いた。この結果を全職員に供覧し、不十分な対応を理解できるように申し送ります。

## 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。		4.6	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。		7.7	6
3 利用料金が適正なこと。		7.7	6
4 地域での評判が良いこと。		6.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。	■	8.5	4
7 自宅から近いこと。	■	12.3	2
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。	■	13.1	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.6	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.5	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	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	14

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.1	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	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	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。

今年度も貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。自由記載欄ではスタッフへの感謝のお言葉をたくさんいただきました。毎日のレクリエーションを楽しみにして下さっている事、時間を忘れ笑顔になれる事などの記載を拝見し大変嬉しく、今後ももっと楽しんで笑顔になっていただけるよう、工夫を重ねていきたいと考えています。また、ご意見にありましたが、災害に対する対策や訓練を続け、皆様に安心していただけるように避難時の行動、防災用具の充実などにも力を入れてまいります。今後も職員一同、皆様と過ごす時間を大切に考えながら、サービスの向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		3.5	12
3 利用料金が適正なこと。	■	9.6	4
4 地域での評判が良いこと。		0.9	14
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。		10.4	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。	■	9.6	4
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。		7.8	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。	■	13.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.3	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。		3.5	12

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	4.8	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	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	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。

日頃から竜宮をご利用いただき、ありがとうございます。もう少し長くお風呂に入りたいとのご指摘をいただきました。体調不良の訴えがなく、血圧、体温に問題がなければ、あまり長湯にならない程度に、ご希望に添えるようにしてまいります。職員の言葉使いのご指摘もいただきました。お客様に対し、〇〇さんと呼ぶことの統一ができていないことがありました。施設内ミーティングで話し合いを行いまして、今後お互いに言葉使いを注意していくように致しました。大変申し訳ございませんでした。

## 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。		4.2	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。		3.2	11
3 利用料金が適正なこと。		5.3	9
4 地域での評判が良いこと。		8.4	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		8.4	5
7 自宅から近いこと。		7.4	7
8 事業所の定員・規模。		2.1	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。	■	10.5	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。		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。	■	9.5	3
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。	■	3.2	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。		1.1	15



平成29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
23A1200212	オレンジタウン笠寺 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？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.1	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	3.8	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	4.0	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？	2	3.8	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	4.2	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？	2	3.9	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	4.0	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？	2	4.0	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？	2	4.0	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？	2	3.9	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	4.0	4.3
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	3.6	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？	2	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？	2	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？	2	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？	2	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？	2	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	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	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。

<p>苦情受付窓口や個人情報に関する説明の分かりにくさについては、今後の説明者の対応方法を見直していきたいと考えます。また、個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果についての説明が十分になされていないという評価でしたので、真摯に受けとめたいと考えます。通所介護でも同様の評価でしたので、利用開始当初だけでなく進捗状況等、定期的な説明を丁寧に行っていきたいと考えます。</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	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。		7.9	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	10
5 個人情報を絶対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。	■	7.9	5
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。	■	10.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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。		10.5	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29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
2371200235	ニコニコデイサービス鶴里

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	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.1	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.1	4.3
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	3.6	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	4.3	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？	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？	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	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	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。

評価の結果、利用者評価が事業所評価よりも低い項目はありませんでしたが、全体平均と比べると、契約時の説明(重要事項説明書や苦情受付窓口、個人情報保護など)が十分でない結果となりました。これについては、長くご利用いただいている方にも定期的に、また重要事項等に変更があった時点で速やかに書面および口頭で、丁寧に説明するよう心掛けます。その他、改善すべき点として、他利用者との人間関係への配慮がありました。大勢の方が集まりますので、相性が合わない方もあって当然だと思います。座席の変更や利用曜日の変更など柔軟に対応するとともに、認知症や高次脳機能障害の方々が排除されない環境づくりを目指して取組んで参ります。

## 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。		6.5	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。		5.4	7
3 利用料金が適正なこと。		6.5	5
4 地域での評判が良いこと。		3.2	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	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。	■	5.4	7
7 自宅から近いこと。		12.9	2
8 事業所の定員・規模。		2.2	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	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.4	7
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。	■	14.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	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。		3.2	13

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.2	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	4.2	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、“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	4.4	3.2	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	3.1	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	3.8	3.4	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	4.0	3.3	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	3.8	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？	5	4.2	3.2	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	3.9	3.5	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	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	4.0	3.2	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	4.0	3.1	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	3.9	2.9	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？	4	4.2	3.2	4.3
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	3.6	2.7	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	3.5	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	3.1	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	3.2	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	3.2	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	3.3	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	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	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。

ユーザー評価の記入者が、ご利用者ご本人よりも ご家族の割合が多くなっている気がします。 今後、ご本人だけでなく ご家族さまを含めた周りの状況なども 十分把握したサービスが必要だと感じました。 周りにも介護施設が増加して利用者が減ってきている中、どこよりも あたたかい思いやりと感謝の心を忘れず職員一同努力し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。		0.9	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。	■	3.6	9
3 利用料金が適正なこと。		3.6	9
4 地域での評判が良いこと。		3.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.2	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。		9.0	5
7 自宅から近いこと。		9.9	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。	■	10.8	3
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。		1.8	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。		14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	1.8	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。		5.4	8

平成29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？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.8	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.8	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？	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	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	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。

苦情の窓口について、わかりにくいという回答でしたので、契約内容を含めてわかりやすい説明を心掛けていきます。レクリエーション等に関しても、ご利用者様が楽しんで過ごしていただけるように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	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。		4.7	9
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。		3.9	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	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。	■	7.1	5
7 自宅から近いこと。		10.2	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。		12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.7	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。		13.4	2
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。	■	3.1	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。	■	5.5	7



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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	4.4	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	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	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。

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いただきありがとうございました。全体的に平均点を上回る評価を頂きましたが、機能訓練については厳しいご意見を頂きましたので、今後内容や効果について丁寧に説明させて頂き、機能訓練が充実した内容になりますよう、改善したいと思います。また、自由記載欄にありました連絡帳のコメントは、もう少しどんな事をして過ごされたかわかるようなコメントにします。今後も頂いたご意見をもとに、改善できる部分は改善して、より良いサービスが提供できるように職員一同努めていきます。

## 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。		3.8	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。		4.8	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。	■	4.8	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。		7.7	5
7 自宅から近いこと。		7.7	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。	■	10.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.0	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。	■	15.4	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。	■	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。		1.9	13

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.2	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	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	4.6	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	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	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。

私共が、サービスを行う上で、重要と考える内容と、お客様の考える内容に少し違いがあることを知りました。契約のサインを頂くときは、難しい文字だけではなく、わかりやすく説明をし、理解していただけるよう心がけて参ります。個別機能訓練等では、個人に合った運動を行い、在宅生活に生かせる運動を、今以上に取り組んで参ります。

## 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。		2.9	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。		7.1	4
3 利用料金が適正なこと。		5.7	5
4 地域での評判が良いこと。		2.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	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。		5.7	5
7 自宅から近いこと。		5.7	5
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。	■	5.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.7	5
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。	■	17.1	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。		8.6	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。		5.7	5

平成29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？	4	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.9	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.5	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	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	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。

契約時の苦情受付窓口に関する説明、個人情報の同意に関する説明がやや低い評価ができました。説明時にご利用者様にきちんと理解していただけたか確認を取りながら契約を進めていく、また、苦情受付窓口に関する要項、個人情報に関する要項の内容を職員が改めて確認し、理解を深めていくよう努めます。機能訓練の個別指導を充実させてほしいとの意見がありましたので、その都度具体的な要望を聞きながら一人ひとりに合わせた訓練を的確に示し、行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		4.1	9
3 利用料金が適正なこと。		8.2	5
4 地域での評判が良いこと。		4.1	9
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	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。	■	3.3	11
7 自宅から近いこと。		12.3	3
8 事業所の定員・規模。		3.3	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。	■	6.6	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.8	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.3	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。		0.8	13
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。		0.8	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。	■	8.2	5

平成29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
2371201399	デイサービス 花咲

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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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？	5	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.8	4.3
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	3.6	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？	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	4.5	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	4.5	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	4.6	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	47	上記事業所の全利用者のうち、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	94.0%	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	47	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

契約書や重要事項説明書などの書類の説明が分かりやすいか等・・・ご家族と一緒に場合とお一人の場合がありますが、その場でわかってもらえなくても忘れてしまう場合もある為、尋ねられた時は何度でも説明していきたいと思えます。要点をきちんとハッキリお伝えしていく。間7実際のサービスに結果を出し楽しんで行けるものを常に選んでいく。楽しめなかった時には、原因を考え、次回につなげられるようスタッフ間の連携を強化する。

## 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。		0.9	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。		5.0	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。		1.8	14
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。	■	7.2	6
7 自宅から近いこと。		8.6	4
8 事業所の定員・規模。		2.7	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。	■	8.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.9	3
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。		2.7	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	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。	■	14.9	2



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	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	4.0	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？	3	4.0	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	3.9	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	3.9	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.1	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	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	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	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。

ご意見ありがとうございます。老化や障害により生活動作の低下があれば、運動や機能訓練にて維持・改善を行っていききたいと思います。日ごろからの気づきや観察をしっかり行い、認知症の早期発見や進行の防止、日常生活動作の機能低下防止等行っていきます。小規模事業所なので個人個人にあったきめ細かなサービスを心掛けています。1年後この利用者様がどうなっているかを想像しながら、生活全般を把握し、適切なアプローチをご家族や利用者様と一緒に考えています。また、その人が得意なことやこだわっていることを大切に介護サービスの提供をスタッフ一同、真心を込めて行っていききたいと思います。

## 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。		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。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		10.4	3
4 地域での評判が良いこと。		4.5	9
5 個人情報や絶対的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。	■	7.5	5
7 自宅から近いこと。		7.5	5
8 事業所の定員・規模。		4.5	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。	■	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.5	5
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。		13.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
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。		3.0	12

平成29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	4.2	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	4.2	3.0	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？	4	4.4	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	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	3.6	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	4.2	3.8	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	3.9	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？	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？	5	4.0	3.6	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	4.0	3.4	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	3.9	3.5	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	3.6	4.3
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	3.6	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？	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	3.7	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	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？	5	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	3.6	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	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	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。

ご利用者の皆様の率直なご意見を戴き、今後のサービスの向上に役立てていこうと思います。ご意見の中でもパーキンソンの薬を時間通りに服用させて欲しい。とのご意見ではご迷惑をおかけしてしまい、申し訳なく思っています。今後は時間通りに服用できるように職員間で情報共有しながら努めさせていただきます。その他のご意見ご感想も参考にさせて頂き、利用者様や家族の皆様が安心して楽しく過ごしていただけるように、サービスの向上や改善に努め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。		3.6	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。		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	11
5 個人情報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。		12.5	2
7 自宅から近いこと。		8.9	5
8 事業所の定員・規模。		3.6	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。	■	12.5	2
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。	■	14.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.7	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	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。		0.0	15

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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？	3	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	*	3.8	*	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	4.6	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？	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	4.3	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	52.6%	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。

より良いサービスが提供できるようにスタッフ全員が共有しながらサービスの質の向上に努めていきたいと思えます。利用者様一人一人が笑顔で過ごせるようにアットホームな環境を作り、楽しくリハビリに取り組めるデイサービスを目指します。

## 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。		1.1	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。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		3.3	12
4 地域での評判が良いこと。		10.0	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.9	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。	■	5.6	8
7 自宅から近いこと。		15.6	1
8 事業所の定員・規模。		1.1	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。	■	5.6	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	12.2	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。		4.4	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.9	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	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	7

平成29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
2371202686	オレンジタウン笠寺 デイサービスセンター

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	2	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？	2	3.8	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	4.0	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？	2	3.8	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	4.2	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？	2	3.9	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？	2	4.0	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？	2	4.0	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？	2	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	2	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？	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	4.6	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？	2	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？	2	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	63.8%	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。

個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果についての説明が、他の項目に比し、低い点数となっていました。利用開始当初に分かりやすい説明を行うことは言うまでも無く、定期的な実施状況や効果判定について担当者より分かりやすく説明し、理解を得られるよう、努力していきたいと思います。職員間で話し合いを行い、使用する資料の工夫等、説明を受ける側の立場に立って考え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。		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	12
3 利用料金が適正なこと。		7.5	6
4 地域での評判が良いこと。	■	1.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	■	5.7	9
7 自宅から近いこと。		8.5	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。	■	11.3	3
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。		5.7	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。		13.2	2
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。	■	5.7	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。	■	6.6	8



平成29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
2391200298	デイサービス フォレスト

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	4.2	3.4	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	3.8	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？	3	4.0	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	3.8	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？	3	4.2	3.6	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	3.9	3.8	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	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	4.0	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？	3	4.0	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	3.9	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？	3	4.2	3.8	4.3
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	3.6	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	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？	3	4.1	3.8	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	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？	3	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？	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	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	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	82.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

評価結果を踏まえて高い、低い項目はなく平均点だったからこそ事業所全体の見直しの必要性が明確になった。地域密着、寄り添う介護、支援を掲げているものの何が…という明確なものがないことで伝わらない＝満足感に繋がっていないのではと考えられる機会となりました。今後、改めて事業所全体を見直し少しでも満足して頂けるサービス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。		6.4	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。	■	4.3	10
3 利用料金が適正なこと。		10.6	2
4 地域での評判が良いこと。		2.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.4	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。		8.5	4
8 事業所の定員・規模。		6.4	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。		8.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.1	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	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。	■	10.6	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。		2.1	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	10

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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？	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	31.9%	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。

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頂き、なかでも今回は個別の対応についてのご要望があり、今後のどのように対応していくかを検討しながら進めて参ります。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、ご利用者様の思いをくみ取りながらしっかりとお聞きし、日々信頼関係の構築に努めます。これからもご利用者様が安心してお過ごし頂けるよう、今まで以上に精進して参ります。このような機会を与えて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。		2.6	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。		6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		8.5	4
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。	■	5.1	8
7 自宅から近いこと。		3.4	12
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。	■	11.1	3
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。		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。	■	15.4	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。		7.7	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。		8.5	4

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.4	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	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	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。

概ね満足しているとの評価をいただき、ありがとうございます。今年度は、所長との懇談会を開き、皆様から直接ご意見を伺いサービスの改善に努めて参りました。家族会も開催し、普段ゆっくりお話をする機会が難しいご家族から、介護の悩みをお聞きしたり、介護者同士で話を共有することで、参加された皆様より「家族会に参加して良かった」とのご意見を多数いただきました。このような取り組みが今回の評価に繋がったように思います。今後も引き続き、ご利用者様の声に耳を傾け、楽しく効果的なサービス提供に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。		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。		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。		6.6	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	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	4
7 自宅から近いこと。		5.1	8
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。	■	9.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	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。		17.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		2.2	14

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.6	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？	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	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	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。

「感染症の予防や衛生面の対応への安心感」「利用者どうしの人間関係の配慮や調整」での評価が事業所の評価より低い結果になりました。「感染症の予防や衛生面の対応への安心感」への対応に関しましては、手洗い、うがい、消毒を引き続き徹底するとともに、利用者さまにも対応策などの文章をお配りします。また、スタッフには予防接種や体調管理を促し感染を拡散しないように努めます。利用者どうしの人間関係や配慮に関しては、利用者さまお一人おひとりの性格や趣向などをスタッフで共有し、楽しく過ごせるように努力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。	■	6.0	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。		2.4	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	■	7.1	6
7 自宅から近いこと。		9.5	3
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。		8.3	4
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。		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。	■	11.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	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。		6.0	8



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.2	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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？	5	4.2	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	3.9	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？	5	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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？	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？	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	4.5	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	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	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	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。

今回のユーザー評価の結果を受け、回収率が低かった点について、現在の天子田デイサービスの日常業務の中で、説明力が欠けていた事を認識し、これからの対応に説明を十分行う事にも力を入れたいと痛感いたしました。貴重なコメントの中に、ご利用者自身が作成できる手作業や、自立を促す支援等の要望がありました。改めて個人個人の要望、課題等を十分理解した上で、生活リハビリを含めたりハビリメニュー、多種多様のアクティビティを提供し、ご利用者の生活がより充実したものになりますようサービス提供に努めていく所存です。皆様これからも天子田デイサービスをどうぞ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。		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。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		5.2	9
4 地域での評判が良いこと。		1.3	14
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。	■	7.8	6
7 自宅から近いこと。		10.4	3
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。	■	10.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	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。	■	15.6	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。		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29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	4.2	3.5	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.7	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	3.7	4.3
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	3.6	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	4.6	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	4.6	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	3.8	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	4.7	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	28	上記事業所の全利用者のうち、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	93.3%	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	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、ご家族様が一番重要視されていることはサービス内容の充実と、スタッフの対応への安心感・信頼感でした。今後もサービス内容の向上に努めていきます。また、ご利用の様子や特変時の詳細な報告等を徹底し、安心してご利用頂ける様努めます。契約書や重要事項の説明に関する評価が最もひくく、「覚えていない」という回答も多かったため、今後はわかりやすく丁寧な説明を心がけておこないます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。	■	6.0	7
3 利用料金が適正なこと。		3.0	10
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。	■	8.0	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。	■	12.0	3
7 自宅から近いこと。		5.0	9
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。		11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.0	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	■	18.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	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。		2.0	12

平成29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	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	3	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？	3	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？	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	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	77.6%	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	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	64.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

共通設問の評価では、契約書の説明に関する評価で全体を下回り、力不足を感じております。この評価を事業所として重く受け止め、聞き手のことを思いやり、理解しやすい説明を心がけていきたいと思っております。また、認知症状のある利用者様を介護される家族様の不安なお気持ちも伺うことができました。認知症ケアとして音楽療法、回想療法等を取り入れるも未だ十分はいえない状態です。今後増加する認知症患者へのケアについて来年度以降、重点的に取り組んでいくとともに、家族様に改善を実感していただけるような仕組みを考え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。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		11.5	3
4 地域での評判が良いこと。		6.6	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。	■	9.8	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。	■	8.2	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	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。	■	14.8	1
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。		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。		1.6	14

平成29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	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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？	4	4.2	3.7	4.3
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	3.6	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	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？	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	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	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	3.9	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

先ずはお忙しいなか、ユーザー評価事業にご協力いただきました、ご利用者様・ご家族様に感謝を申し上げます。お陰様で貴重なご意見を多数頂戴する事ができました。今後はこれらのご意見を参考に、皆さまのニーズに対応できるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。また、ご利用者様やご家族様、ケアマネージャー様等との信頼関係を更に深く構築して、ニーズや問題点を早期に把握し、より良い事業所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。		4.5	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。		4.5	9
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。		5.5	8
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。	■	6.4	6
7 自宅から近いこと。	■	6.4	6
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ー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。	■	4.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。	■	17.3	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。		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。		8.2	4



平成29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	4.2	3.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.0	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	3.8	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？	5	4.0	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	3.8	3.6	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	4.2	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	3.9	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？	*	4.0	*	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3	4.3
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	3.6	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？	*	3.8	*	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	4.4	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	4.0	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？	5	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	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	27.8%	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	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。

事業所評価アンケートにご協力いただきありがとうございました。平成29年12月末をもちましてきょうクリニック トレーニング クラブは廃止となり平成30年1月より新たに通所リハビリテーションセンターへと変更されました。これからも現在ご利用中の方や地域の新たに利用される方が利用しやすい環境を整えて提供できるよう運営していきますのでよろしくをお願いします。

## 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。		1.7	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。		5.0	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。	■	11.7	4
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。	■	1.7	11
7 自宅から近いこと。		13.3	2
8 事業所の定員・規模。		5.0	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。	■	6.7	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	16.7	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	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	14
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。		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。		1.7	11

平成29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
2371302759	デイサービスセンターさぼてん新守山

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	4.2	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	4.2	3.0	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？	4	4.4	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？	4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	3.6	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	3.9	3.7	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	3.5	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	4.0	3.7	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	4.0	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	3.9	3.2	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	3.5	4.3
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	3.6	3.0	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	3.7	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	3.7	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	3.5	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	3.6	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	3.9	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	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数を表します。
利用者の参加率	52.9%	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	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	77.8%	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。

ご意見を頂きまして有難うございます。認知症状の対応方法は職員でご利用者様のご様子を話し合い、ご自宅に帰られてからも穏やかにすごせるよう取り組んで参ります。また、平日の日中以外の時間につきましては、あらかじめご相談いただけますと、夕食を含め対応させていただきますのでお気軽にご相談ください。サービス提供の見学につきましては、現在見学の日を決めてはおりませんが、いつでもデイを見にいらしてください。その際ですが、職員の訪問等により利用者様への対応を優先し、見学に対する接客が難しい場合もありますので、ご一報いただければ幸いです。ご意見ご希望がございましたらいつでもお知らせください。職員一同取り組んで参ります。

## 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。		6.7	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。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 地域での評判が良いこと。		10.0	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	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。	■	3.3	9
7 自宅から近いこと。		3.3	9
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。	■	3.3	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	5
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。	■	13.3	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。		10.0	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。		3.3	9

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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？	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.3	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？	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？	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	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	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。

貴重なご意見と職員へのねぎらいのお言葉等いただきありがとうございます。個別機能訓練が求められている現状を把握し今後の検討課題として努力してまいります。また、ご利用者様やご家族様により安心感、信頼感を持って頂けるよう職員の意識や技術向上を図り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。		3.8	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	7
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。	■	2.5	13
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。	■	6.3	6
7 自宅から近いこと。		11.4	3
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。		10.1	5
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。		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。	■	15.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		2.5	13

平成29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？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.5	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.6	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？	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	4.4	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	30.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の結果では、皆様からの高い評価や感謝の言葉を頂きました。ありがとうございます。ご要望がありました、爪きり、洗髪したかの有無等、ご家族の方にきめ細やかにお伝え出来るような工夫や配慮に心がけていくよう努めて参ります。ご利用者の皆様が活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して、質の高いサービス提供ができるよう、職員の資質向上、意識改革を常に図り、ご要望に柔軟に対応できるように取り組んで参ります。

## 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。		4.8	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。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		6.0	7
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。		1.2	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。	■	2.4	12
7 自宅から近いこと。	■	13.1	3
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。	■	8.3	4
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。	■	19.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	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。		1.2	13



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	2	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？	2	3.8	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？	2	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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？	3	4.2	4.6	4.3
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	3.6	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	4.8	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	4.7	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？	3	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？	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	36.1%	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	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。

全体的には高評価を頂きうれしく思います。「送迎」・「リハビリ」・「利用者からの意見を聞いて改善しているか」などの項目できていないと評価を頂いている利用者が1名ずつおり、「送迎」については常に見直しを行い、「リハビリ」は現在行っているリハビリについてご家族にも再度お知らせを行います。「利用者からの意見を聞いて改善しているか」については常に職員一同意識しているつもりではありますが、今後ご意見を頂いた場合は、より迅速に対応することを心がけます。(自由記載欄)で、「職員の不足」・「個別対応の不足」についてご意見があり、来年度に向けて業務分担を見直し、職員の手薄になる時間帯の解消を目指していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.0	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。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。		11.0	3
4 地域での評判が良いこと。		4.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。	■	11.0	3
7 自宅から近いこと。		5.0	7
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。	■	11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.0	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	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。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。	■	3.0	11

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.4	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	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	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。

今回皆様からいただきましたご要望や評価は、とてもありがたく、参考にさせていただきます。信頼できるスタッフがいることの重要性を、改めて考えさせられました。大切なご家族様がどのような職員と、どのように過ごしているかを身近に感じられる施設であり、安心して過ごして頂けるよう職員教育や指導にもより一層力を入れて励みます。また今回、「サービスの充実」についてのご意見を何件か頂きました。頂いたご意見を参考に、今あるサービスはさらに充実させ、新しいサービスにも積極的に取り組み、さらに喜んで頂けるサービスの提供を心がけます。職員一同で誠心誠意、ご利用者様とご家族様の満足に努めます。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。		3.9	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。		3.9	9
3 利用料金が適正なこと。		2.6	12
4 地域での評判が良いこと。		5.3	8
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.3	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。		10.5	3
7 自宅から近いこと。	■	7.9	5
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。	■	9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	2.6	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。	■	14.5	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。		3.9	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。		7.9	5

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.7	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.6	4.3
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	3.6	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	4.8	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	4.7	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見と温かいお言葉をありがとうございました。職員の対応の安心感、信頼感の大切さを再認識させていただきました。また、機能訓練について実施内容や回数についてお伝えする機会が少なかったことを踏まえ、担当者会議などで定期的にお伝えするよう努めてまいります。今後デイサービスについてご意見やご要望等ございましたら、送迎時でも構いませんのでお気軽にお聞かせください。皆様にとって安心して楽しく通っていただけるデイサービスを目指してまいります。

## 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。		3.8	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	9
3 利用料金が適正なこと。		6.4	7
4 地域での評判が良いこと。		6.4	7
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。	■	10.3	3
7 自宅から近いこと。		7.7	4
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。	■	7.7	4
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。		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。	■	11.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	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。		2.6	14

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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？	*	3.8	*	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？	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？	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	4.5	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	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	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。

契約書等の説明が他に比べると低く評価されており、利用者様に分かりやすく説明を行っていましたが、現状はわかりづらいということでしたので、今以上に一つ一つの項目に対して分かりやすく説明を行えるようにしていきたいと思います。他にはケアマネジャーとデイサービス間の連絡調整がうまく伝わりきれていないということでしたので、何かあればこと細かく連絡調整をとっていききたい思います。

## 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。		2.4	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。		7.9	6
3 利用料金が適正なこと。		4.8	11
4 地域での評判が良いこと。	■	4.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	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。		11.9	2
7 自宅から近いこと。		6.3	9
8 事業所の定員・規模。		5.6	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。	■	10.3	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。		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。		0.0	14
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。		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。	■	8.7	5



平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	3.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.6	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	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	90.9%	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、ご家族様に安心して通所頂けるように努めます。

## 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。		1.7	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。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。		3.4	11
4 地域での評判が良いこと。		5.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。	■	9.5	3
7 自宅から近いこと。		6.1	8
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。	■	8.4	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.4	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。	■	14.0	2
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。		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。	■	9.5	3

平成29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
2371402468	わかた デイサービス

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.2	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	3.8	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？	4	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	3.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.1	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	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	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。

今回の評価結果を受け、提供しているサービスについて好評価を頂き有難く感じる一方で契約やサービス内容についての説明に対しては、わかりにくいというご意見も少なからずある事がわかりました。また、機能訓練に対して重要度が高いという認識をして頂いている為、今後利用者様やご家族様にわかりやすい説明方法になるよう説明方法の改善を図るとともにサービス内容についても、利用者様の生活面や趣向に合わせた、より実用的な機能訓練となるよう心がけてまいります。

## 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。		6.7	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	13
3 利用料金が適正なこと。		4.4	11
4 地域での評判が良いこと。		3.0	13
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。	■	8.9	3
7 自宅から近いこと。		7.4	6
8 事業所の定員・規模。		1.5	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。	■	7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。		8.9	3
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。		5.2	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。	■	10.4	2

平成29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	4.2	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	4.2	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？	3	4.4	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？	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.2	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	4.2	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	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。

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良かったと思う。自由記載欄も具体的に記入していただき設問に対する点数の評価よりも利用者、家族の生の声として職員には伝わりやすく、モチベーションの維持、向上に繋げやすい。サービス内容について事業所と利用者の重要度の差の項目で、職員への安心、信頼感、利用者同士の関係性、ケアマネとの連携が上位にあり、利用者自身の満足度に加え家族、サービス事業者間での情報共有が安心してサービスを受けられる環境につながると再認識し、きめ細かく気づきの視点を持てる様に職員の質の向上が必要だと感じた。利用者が自宅での生活を安心して継続できる様サービスの向上に努めていく

## 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。		1.0	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。		3.0	12
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。		4.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。	■	8.1	6
7 自宅から近いこと。	■	12.1	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。	■	9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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。		10.1	4
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。		3.0	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。		5.1	8

平成29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
23A1500371	ケンリハスポーツ名東八前

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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.7	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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？	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	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	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。

今回初めてのユーザー評価事業への参加で、すべての項目において改善の必要性を感じました。日常業務のなかで、今まで以上に利用者様側の目線になり取り組んで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。		1.7	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。		5.8	7
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。		5.8	7
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。		5.0	9
7 自宅から近いこと。		12.4	3
8 事業所の定員・規模。		3.3	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。	■	4.1	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.7	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.2	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。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	3
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。	■	7.4	6



平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.4	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	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	79	上記事業所の全利用者のうち、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	98.8%	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	54	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	68.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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した。項目については、契約時の説明が不十分であることがわかり、今後は分かりやすく丁寧な説明や、確認ができるよう改善に努めてまいります。また、ご利用者やご家族の思いを共有し、必要な支援が迅速に提供できるよう、職員一同努めてまいります。皆様から頂戴した貴重なご意見は、私どもがこれからのサービス提供にあたり、大変励みとなるものばかりでした。これまでの支援を継続すると共に、頂いたご意見をサービスに反映して、今後の在宅生活をよりサポートできる体制作りを行ってまいります。

## 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。		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。		3.8	10
3 利用料金が適正なこと。	■	6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		3.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		9.4	4
7 自宅から近いこと。	■	9.0	5
8 事業所の定員・規模。		0.4	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。	■	9.8	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。		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。	■	13.7	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。		3.8	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。		6.8	6

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	4.2	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	4.6	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	42.3%	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	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。

概ね平均点以上の評価をいただきました。しかしながら、別居のご家族様からの評価点が全体的に低いことが特徴でしたので、一緒にお住まいでないご家族の皆様にも、より安心感を持っていただけるよう連絡を密にして、信頼をしていただけ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。		5.7	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。		4.1	12
3 利用料金が適正なこと。		5.7	7
4 地域での評判が良いこと。		4.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	■	8.1	4
7 自宅から近いこと。	■	9.8	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。	■	8.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	■	13.0	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。		5.7	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。		4.1	12

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.1	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

個人情報の取り扱いについての説明が分かりやすかったか、不満や苦情への対応はすばやく丁寧に対応したか、という設問の点数が全体平均を下回る結果となりました。個人情報の説明に関しては、一方的に説明するのではなく、不明点はないかの確認をしっかりと行うなど、より分かりやすい伝え方に努めて参ります。不満や苦情への対応についてですが、頂戴した際の迅速な対応を心がけるとともに、言われるのを待つのではなく、日頃から(施設側から)ご意見やご希望を聴取するような取り組みを、30年度から実施していきたいと考えております。他の項目につきましても、頂いた意見を基に課題を抽出し、職員一丸となって改善に取り組んで参ります。

## 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。		3.9	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。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		6.8	8
4 地域での評判が良いこと。	■	2.9	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	■	7.8	7
7 自宅から近いこと。		8.7	5
8 事業所の定員・規模。		2.9	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。	■	9.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。	■	15.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	2
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。		2.9	10

平成29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	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.7	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.8	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	4.8	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	4.3	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	4.7	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	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	44.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	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。

概ね利用者評価は低くなかったのだが、事業所評価の低かった項目については、職員との懇談をおこなって改善方法を考えていく。

## 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。		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。		4.7	10
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。		8.2	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	■	5.9	7
7 自宅から近いこと。		7.1	6
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。		9.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	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。	■	11.8	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。	■	4.7	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。		2.4	13



平成29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	4.2	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	4.2	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？	4	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.9	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	4.5	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	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	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。

概ねいい評価をいただきありがとうございます。昨年同様に契約時における苦情受付窓口や個人情報についての説明が不十分であるようなので、分かりやすく行いたいと思います。自由記載欄にはたくさんのご意見、ご感想をいただきありがとうございました。ご指摘いただいた点を職員で共有して、今後も業務の見直しや研修等を行い、安心感、信頼感を持ってご利用していただけるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.8	4
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。		4.9	10
4 地域での評判が良いこと。	■	5.8	8
5 個人情報を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。	■	6.8	4
7 自宅から近いこと。		4.9	10
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。		11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.9	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。	■	14.6	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。		6.8	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。		1.9	14

平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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	4.6	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	4.6	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	4.4	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	4.4	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	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。

評価を頂きました点につきましては、今後も向上させていく努力をまいります。改善すべき点について、さまざまな意見を頂きました。職員の対応や送迎時の対応等、会議で話し合いをして改善点を見つけていきたいと考えております。また、契約時の説明においても時間をかけてまいりましたが、今後も内容をしっかり理解して頂ける説明を提供してまいりたいと思います。地域活動につきましては、ご協力して頂いている皆様に感謝しております。

## 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。		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。		6.3	5
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。	■	4.5	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。	■	5.4	8
7 自宅から近いこと。		4.5	9
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。	■	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	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。	■	15.3	1
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。		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。	■	6.3	5

平成29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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.1	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	3.8	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？	3	4.0	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	3.8	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	4.2	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？	3	3.9	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	3.8	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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？	3	4.2	3.7	4.3
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	3.6	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	4.1	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	4.0	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	19.5%	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。

苦情受付窓口・個人情報の取扱い等についての説明がわかりにくいとの指摘がありました。今後は契約等での説明時によりご理解いただけるように丁寧な説明を心掛け、改善に努めてまいります。食事については以前より委託業者との話し合いにより味付け等改善はみられているのですが、食事が冷めている旨のご指摘をいただきました。このご意見に対しても委託業者と改善に向け検討していきます。今回の評価結果を真摯に受け止め、今後より良いデイサービスとなるよう改善に取り組んでまいります。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。		4.1	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。		5.0	10
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
4 地域での評判が良いこと。		2.5	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。	■	9.1	3
7 自宅から近いこと。		6.6	8
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。	■	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	9
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。	■	11.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.3	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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。	■	13.2	1

平成29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
2371501087	介護サービスさくら デイサービス極楽

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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.6	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.4	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	4.9	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	4.7	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	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	47.6%	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	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。

地域との連携 努力していきます。機能訓練指導員も含めて、体操などで機能訓練の提供をしています。ヘルパーが皆長く勤めている人ばかり(10年以上)で信頼できます。

## 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。		15.2	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。	■	3.0	9
3 利用料金が適正なこと。		9.1	5
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。		6.1	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。	■	12.1	3
7 自宅から近いこと。		3.0	9
8 事業所の定員・規模。		3.0	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。	■	15.2	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	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。	■	6.1	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.1	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	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	14



平成29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
2391500325	ケンリハスポーツ名東八前

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	4.2	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	4.2	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、“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	4.4	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	4.5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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？	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？	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	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	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	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	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。

今回初めてのユーザー評価事業への参加で、すべての項目において改善の必要性を感じました。日常業務のなかで、今まで以上に利用者様側の目線になり取り組んでいきたいと思いをします。

## 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。		3.6	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。		3.6	11
3 利用料金が適正なこと。	■	7.1	4
4 地域での評判が良いこと。		3.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	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。		5.4	8
7 自宅から近いこと。		7.1	4
8 事業所の定員・規模。		5.4	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。	■	7.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.5	2
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。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.4	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。	■	5.4	8

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	3	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	3	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.2	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	4.6	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？	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	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	56.8%	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	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	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の結果におきまして、ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見やご感想をいただき、改めてデイサービスの重要性や相互連携の大切さを実感することが出来ました。ご協力いただきありがとうございました。中でも事業者側とユーザー側が共に最も重要であると選んだ事項は『スタッフの対応に安心感・信頼感がある』でした。このことから、ご利用者様の気持ちに寄り添い、個々に尊重できる環境作りに努め、明るい笑顔や楽しみを共有できる場として更に創意工夫をしていきたいと思っております。今後の課題として、いただいたご意見を参考にさせていただき1つでも多く改善できるように取り組んで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。		9.1	4
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。		4.0	10
4 地域での評判が良いこと。		1.0	14
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。		9.1	4
7 自宅から近いこと。		9.1	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。	■	11.1	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。		8.1	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。	■	11.1	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。		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。		3.0	11

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.7	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？	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	4.6	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	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。

細部に亘るご意見・ご指摘を頂き、心より感謝しております。現在も一人暮らしの方のお迎えの際には、火の元・戸締りの声掛けを実施しておりますが、今後より一層徹底させていただきます。入浴の待ち時間等の空き時間には、塗り絵・脳トレ等を行って頂いておりますが、種類を増やし、選択して出来る様に検討してまいります。「外出行事を増やして欲しい」とのご意見は以前より頂いており、皆様に喜んで頂ける行事を増やせるように努めてまいります。多岐にわたるご指摘を真摯に受け止め、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。		1.1	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。		7.4	7
4 地域での評判が良いこと。		8.4	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	■	8.4	5
7 自宅から近いこと。		14.7	2
8 事業所の定員・規模。		1.1	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。	■	5.3	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	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。	■	11.6	3
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。		2.1	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。		1.1	13

平成29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？	3	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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？	3	4.0	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	4.0	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？	2	3.9	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	4.4	4.3
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	3.6	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	4.5	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	4.3	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	4.4	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	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体的に良い評価を頂き、有難うございます。コメントで頂きました食事の件ですが、食事がしっかりとれることは健康な生活を送るうえで大切な事と考えています。これからもしっかり食べて頂けるよう、食事形態や趣向などの個別ニーズにできるだけこたえる努力をして、皆様の健康維持につなげ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。		1.9	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。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		2.8	11
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。		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。	■	7.5	4
7 自宅から近いこと。		12.3	3
8 事業所の定員・規模。		1.9	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。		6.6	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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。	■	15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	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。		2.8	11



平成29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？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	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？	5	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.3	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.2	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	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	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	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	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。

今年度のユーザー指摘項目に躊躇に現れたのが、「分かりやすい説明」を筆頭にした情報伝達不足が大きな不安材料として浮かび上がっている。

これらは慢性化した対応にて気付かないまま行われていた事が大半であり、今回の評価をきっかけに「丁寧で分かりやすい」説明や伝達を徹底する事をスローガンに挙げた。

声のトーンや大きさの意識が薄い職員には、誤解を招かぬ様に指導を徹底する。

また、食事状況や提供内容について「デジタル化した連絡帳システムを見直し、アナログであるが手書きに差し

## 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。		6.1	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。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		4.4	9
4 地域での評判が良いこと。	■	1.8	14
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.6	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。		8.8	3
7 自宅から近いこと。		4.4	9
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。	■	7.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.8	3
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。		16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	7.0	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。		2.6	11

平成29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	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	3.8	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	4.0	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？	5	3.8	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	4.2	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.3
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	3.6	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	4.5	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？	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	4.3	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	4.6	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	103.4%	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	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。

全体的に高い評価をいただき大変感謝しておりますが、評価の低い項目については今後の課題として改善していかねばなりません。今回のユーザー評価で気になる項目は、苦情受付窓口についての説明について「できていない」と回答された方が2名(7.1%)みえたことです。これに関しては、ご利用前の契約時に説明をさせていただいておりますが、説明が不十分であることを認識し、今後は具体的な例などを挙げながら分かりやすく説明していきたいと考えております。また、自由記載欄で食事に関してのご意見を何件か頂いております。食事提供時に利用者様の声をひろい、その都度栄養士と相談しながら評価が上が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。		3.0	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。		4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		6.0	7
4 地域での評判が良いこと。	■	7.5	6
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。	■	8.2	5
7 自宅から近いこと。		6.0	7
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。	■	9.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	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。	■	14.9	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。		3.0	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。		3.7	10

平成29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
2371601978	和楽縁 島田黒石

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	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.6	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	3.8	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？	4	4.0	3.8	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	3.8	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？	5	4.2	3.6	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	3.9	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	4.0	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	4.0	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	4.0	3.8	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	3.9	3.7	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	4.0	4.3
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	3.6	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	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	4.0	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	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	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	3.9	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	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	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	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。

言葉遣いや態度、身だしなみについて、職員の教育。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。の評価が低いことが課題として挙がりました。この課題に関しては、店舗会議内でのユーザー評価公表を行い、改善事項をメンバー全員で上げ、具体的行動を考え、実施していこうと考えています。また、私たちの仕事は接客業であることを常に考えて行動できるように教育を行っていきます。また、お客様で来られる利用者様は、お客様であること、人生の先輩であること、自分たちが行っている仕事のあり方についてメンバーで考える時間を設けて改善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。		11.8	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。		5.9	6
3 利用料金が適正なこと。		5.9	6
4 地域での評判が良いこと。		8.8	4
5 個人情報絶対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。	■	5.9	6
7 自宅から近いこと。		2.9	11
8 事業所の定員・規模。		8.8	4
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。	■	5.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	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。	■	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	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。		0.0	14

平成29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

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	4	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	4	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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？	*	3.8	*	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	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？	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	63.8%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書等の説明への理解での低評価を受け、改善案として、①一つ一つの言葉の言い回しを簡潔な言葉に言い換えて説明すること②例として挙げられる事柄があれば引用し理解して頂く③ご家族がいる場合は同席して頂く④続けて説明せず、一呼吸おいて理解できていないことはないか一緒に確認して頂きながら説明していくことに取り組んでまいります。職員の入れ替わりが多い点に関しての改善案は、スタッフ間での話し合いの場を今以上に設け、意見交換や関わり合いを通して、長く良好な関係を保って働きやすい職場環境を作っていくよう、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。	■	2.1	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	6
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。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	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。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。		11.6	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。		7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	10.5	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。		4.2	10
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。		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29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
2371602877	リハサポデイ ホープス

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、[-]

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.2	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	4.4	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？	5	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	3.8	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	4.0	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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？	*	4.0	*	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	4.0	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	4.0	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	3.9	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	4.5	4.3
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	3.6	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	4.3	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	4.3	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	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の調査で答えて頂いた方達以外にも意見を聞かせて頂けるような取り組みを行い、その思いに答えていけるように取り組んで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。		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。	■	4.7	9
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。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。		9.3	4
7 自宅から近いこと。		9.3	4
8 事業所の定員・規模。		7.0	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。	■	9.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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。		2.3	11
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	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。	■	14.0	2