

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	3.2	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	3.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	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	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を基に全体的に足りていない事をふまえ職員と改善に向けて話し合い一層の向上に向けて努めて参りますので宜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。		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。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。	3	3.6	11
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	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。	4	5.6	8
7 自宅から近いこと。		4.4	10
8 事業所の定員・規模。		6.0	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	15.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	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。	2	16.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1
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。		5.2	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.3	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	3.9	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？	4	4.2	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？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問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	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

ご利用者が安心して、サービスを受けていただけるように、より分かり易い説明に努めるとともに、ご利用者のニーズにより添った対応を徹底するため、ご家族、ケアマネージャーなど関係者の連携を密接に行ってまいります。こうしたことで、ご利用者一人ひとりにあったケアを行い、自立支援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。		2.9	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	14
3 利用料金が適正なこと。		0.6	13
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。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	8
7 自宅から近いこと。		10.3	5
8 事業所の定員・規模。		1.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.2	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	7.1	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。		3.2	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター星ヶ丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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？	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、設問全20項目中7項目にて全体平均以上の評価をいただきました。平均以下となった項目のうち、特に「食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？」との設問に対して最も低い評価となりました。デイサービスのご利用者様に美味しい昼食を提供させていただくことは最も重要なサービスのひとつと認識しております。今後はご利用者様に満足していただける味付け、食べやすさを提供できる昼食を提供する為に、昼食サービスに関するすべての項目を根本的に見直していく所存です。また、全体平均を下回ったその他の項目に関しましても、再度、サービス向上のために現状を再点検することから始めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		7.3	7
4 地域での評判が良いこと。		6.0	8
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。	3	4.8	9
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		3.8	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。	4	9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.2	3
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。	2	12.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	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。		3.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター松軒

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.5	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	4.5	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	4.2	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	4.8	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

この度は、名古屋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。職員の接遇や経験値に関しては、施設内外の研修への参加、日々のご利用者への援助を通じて、今後も、安心感のある高品質な介護を提供できるように努めてまいります。今後とも、デイサービスセンター松軒を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。		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。		3.0	10
3 利用料金が適正なこと。		0.6	13
4 地域での評判が良いこと。	4	9.8	4
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。		6.8	5
7 自宅から近いこと。	3	14.9	3
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	5	6.3	7
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。		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。	2	15.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	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。		2.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370100360	藤美苑デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.6	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	3.9	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	4.2	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？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
3 利用料金が適正なこと。		4.8	9
4 地域での評判が良いこと。	4	0.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.9	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.4	3
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		1.9	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。	3	11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.5	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	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。	2	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.6	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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？	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？	3	4.2	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？	2	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.1	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	1	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

<p>多くの皆様にご回答いただき、感謝しております。しかしながら、ほとんどの項目で全体の平均点を上回る評価を頂けなかったことを真摯に受け止め、今後の改善につきまして職員全体で協議し、改善につなげてまいります</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。		1.0	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。		3.7	11
3 利用料金が適正なこと。	4	7.7	5
4 地域での評判が良いこと。		2.2	12
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。		11.7	3
7 自宅から近いこと。		5.0	8
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。	3	8.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	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。	2	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.2	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370101731	ケイズファミリーデイサービス竹越

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.3	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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。		9.4	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。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。		3.6	10
4 地域での評判が良いこと。		2.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。	1	16.5	2
7 自宅から近いこと。		5.8	7
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。		7.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	5.8	7
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。	4	11.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.6	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	4.2	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	4.6	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	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	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「心の優しさ」が大切だというご意見をいただきました。「いろんな方がご利用になっている中でも、その方に合った対応をしてほしい。」とのご意見も頂きました。常にそのことは心にとめて運営をおこなっていたはずでしたが、今一度、職員一同で気持ちを統一して今後の運営に携わっ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。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.2	9
3 利用料金が適正なこと。		7.6	6
4 地域での評判が良いこと。		0.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	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。	1	8.8	5
7 自宅から近いこと。		16.2	1
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。	3	6.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.5	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.6	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。		0.5	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.0	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	3.9	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370102291	リハビリデイサービス ゆうえん

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.5	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	4.7	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	105.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様にとって慣れない契約書について、分かりやすい説明をより丁寧に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。

- 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
	4.9	7
4	13.0	4
	15.4	1
	2.5	11
	0.0	14
	1.2	13
	15.4	1
	2.5	11
2	4.9	7
3	15.4	1
	3.7	10
	4.3	9
1	9.9	5
	0.0	14
5	6.8	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.2	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	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.6	4.5
問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	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者の経時的な入れ替わり、多様なご利用目的・経緯を踏まえ、今回の結果を振り返る。ユーザー評価者のランダム抽出の中で、平均的な評価を受けた。今回は意見・感想をうかがうことができなかったのが、惜しまれた。質問項目中の重要性順位では、下位項目に乖離がみられていが、上位項目ではユーザーとの合致で、事業所理念が繁栄できているものと推察した。報酬改定や制度改定に翻弄されながら、時代に順応し、安定した事業運営を継続するうえで、自己評価・ユーザー評価ともどもに好評価の追及が課題。ご利用者ご家族・ケアマネからの多様なニーズをしっかりと請け負うことのできる、資質と能力の研鑽に引き続き尽力するものであります。

## 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。		1.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
3 利用料金が適正なこと。		4.5	8
4 地域での評判が良いこと。		4.2	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	5	4.2	10
7 自宅から近いこと。		6.9	6
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.7	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。	1	14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	6.9	6



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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
問1 契約書や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
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9
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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問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	4.5
問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	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.5
問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	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.4
問14 座席や他のご利用者と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	4.3
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	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	54.5%	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。

今回、事業所評価実施にご協力いただき、また多くのご意見を賜りましてありがとうございます。ご指摘いただきました内容に関して即時改善可能な項目から改善に着手させていただき今後も末永く当施設をご利用いただけるようにスタッフ一同取り組んでまいりますのでどうぞ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。		15.2	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	13
3 利用料金が適正なこと。	4	5.5	10
4 地域での評判が良いこと。		8.5	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	8
7 自宅から近いこと。		15.8	1
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	3	6.1	9
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。		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。	2	10.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	9.7	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	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	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370102796	あい歩ケアステーション

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.2	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	4.4	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

大変貴重なご意見を頂き有難うございました。また、有難いお言葉も頂き感謝しております。契約時に苦情等の説明が十分でないことを認識し、より丁寧に説明をさせて頂くこと又、他のサービスについてもスタッフ一人一人がご利用者様・ご家族様に寄り添いより良いサービスを目指し皆様に喜んで頂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。		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。		5.1	8
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 地域での評判が良いこと。	1	4.3	9
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。	4	5.9	5
7 自宅から近いこと。		9.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。		5.9	5
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。		3.5	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。	2	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.6	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。	5	4.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370103067	リハスクエア覚王山

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問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	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

全体として良い評価を頂きありがとうございます。契約に際しての説明をさらに丁寧にしてまいります。サービス内容の項目で食事のことがご不満とわかりました。献立・味付け・提供の仕方等、ご満足頂けるよう一つ一つ解決し対応していきます。また、運動機能訓練についてご期待して下さっていることがわかりました。今後もケアマネジャーと十分連携を取りサービスの向上・提供をしてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.1	13
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。		3.1	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	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	9.3	5
7 自宅から近いこと。		9.8	3
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。	4	9.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。	3	5.7	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	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。	5	10.1	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2390100291	デイサービスセンター橋本

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.5	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

この度は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。ご利用者の皆様に概ねご満足いただけているという結果に安心するとともに、職員一丸となり更なる改善を目指していきたいと思っております。当サービスでは、ご利用者の皆様のニーズにできるだけ答えるべく、日々業務改善・対応検討を行っておりますので、他のサービスでは対応が難しいケースでも対応し得ると自負しております。今後もご利用される皆様のニーズを満たすことで、高品質な介護を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。		5.9	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。	4	3.5	8
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。		1.1	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。		11.0	4
7 自宅から近いこと。	5	3.8	7
8 事業所の定員・規模。		3.0	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。	3	13.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.6	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.2	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。	2	19.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	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	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問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	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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？」の項目について、昨年度最も評価が低かったため、最も注力して取り組みました。サービス提供時間の延長に伴い、機能訓練時間の充実を図り、回廊歩行や少人数グループでの各部位の体操、手すりに掴まって立位で行うストレッチ体操やスクワット等の筋力向上を目指した体操等、種類を豊富にしました。また、機能訓練の加算を算定していない方にも10M歩行速度や握力の測定、体重測定値を折れ線グラフにしてお示しする取り組みをいたしました。今後はプログラム内容やその効果を具体的にお示しし、写真撮影をしてより満足いただける様、尽力いたします。

## 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。		2.3	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。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		4.1	10
4 地域での評判が良いこと。		5.9	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	8.8	4
7 自宅から近いこと。		8.5	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。	4	10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.7	6
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。	2	15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	4.1	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	4.2	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？	4	4.0	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	95.2%	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	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	45.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年度は昨年度と比較して、契約書や重要事項説明書の説明や個別の計画に基づいた機能訓練等に関する説明が不十分と感じているご利用者様やご家族様が多くおられ、サービスを提供する前の段階にもすでに問題点があったのだと痛感しております。今後は、ご利用者様やご家族様へのわかりやすい説明を心掛けて改善に取り組んでまいります。今年度はご利用者様に対し「生きがい」を提供できるようにと目標を掲げて取り組んでまいりましたが、ご利用者様から「やることがない」との厳しいお声もあり、今後はご利用者様それぞれに楽しみを持って過ごしていただけるよう努め、サービスの質の向上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。	4	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。		5.9	10
3 利用料金が適正なこと。		6.3	8
4 地域での評判が良いこと。		8.6	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.1	7
7 自宅から近いこと。		7.8	6
8 事業所の定員・規模。		5.9	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。		11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.4	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	12.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	3.1	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。		1.2	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	4.4	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	4.1	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	4.2	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？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

接遇面で、概ね良好の結果を得られたように感じておりますが、まだまだ至らない部分もあり、その至らない部分に関して、研修や指導を通じて改善していければと考えております。送迎時間に関する記述を頂きましたが、前のお客様に不慮の出来事等もあり遅れる事もありますので、今後も、時間が遅れる際は、連絡をいれる事を忘れず行っていきます。

## 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。	1	4.6	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
3 利用料金が適正なこと。		9.9	4
4 地域での評判が良いこと。		2.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。		9.3	5
7 自宅から近いこと。		6.6	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。		10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	2.0	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	1.3	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。		17.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.6	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.1	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	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問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？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございます。今回、契約時の説明が十分に理解頂けることができていないことを真摯に受け止め、今後はより分かりやすく丁寧に伝えられるように努めてまいります。又、レクリエーション等についても皆様のニーズにお応えできるようスタッフが一丸となり考え、ご利用者様に満足して頂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。		2.2	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。		2.7	9
4 地域での評判が良いこと。		2.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	5	12.6	3
7 自宅から近いこと。	1	13.0	2
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。		9.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.3	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。		8.5	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	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。	4	5.8	8



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
23A0300039	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？	4	4.3	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	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	4.4	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

<p>昨年度に引き続き、今年もユーザー評価に参加させていただきました。今年も皆様からのさまざまなご意見をいただき、ありがたく思っております。「忙しそうでいろいろなことが頼み難い。」という意見をいただきました今年も皆様からのさまざまなご意見をい。この点につきましては、人材の確保と業務内容の整理等を行い、早急に改善していきたいと思っております。また、ベッドの数が少ない等ハード面でのご意見もいただきましたので、可能な範囲で対応させていただきたいと思っております。</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。		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。		0.7	10
3 利用料金が適正なこと。		0.0	11
4 地域での評判が良いこと。	5	0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	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。		9.0	6
7 自宅から近いこと。		14.9	3
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。	2	4.5	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.7	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	11.9	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.4	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。	1	14.2	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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？	2	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>職員の負担になるからある程度は目を瞑っているというご意見を頂戴し、今一度気軽に何でも話して頂ける雰囲気の中でサービスにあたれているか考え直す必要があります。直ちに職員全員で今回の結果を共有させて頂き考える時間を設けさせて頂きました。その他に1人ひとりにあった対応ができていない、食べ過ぎに注意してほしい、車椅子に長時間座っているのは苦痛等といったご意見を頂戴致しました。どれもサービスを提供する上で当たり前のことばかりです。各々が意識を高めお互いの仕事ぶりに目を光らせ指摘をし合える、初歩的で恥ずかしいことではございますがこの度の結果を受けて原点回帰をし、今後とも厳しい目でご指導頂けると幸いです。</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。		7.6	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。		3.4	11
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。		2.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	2	9.2	4
7 自宅から近いこと。		3.9	10
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。	5	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	6.1	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。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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	4.2	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？	3	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

評価点数は4から5点の評価を頂いておりますが、個別に見ていきますと少数ではございますが、プライバシーや身体機能の配慮、不満や苦情等へのていねいな対応、機能訓練の説明などに低い評価が見られたのも事実です。基本的な内容ではございますが、今一度普段の行動から見直して参ります。例えば、機能訓練を行う際毎回実施している中にも簡単な説明や助言の言葉を繰り返しお伝えすることで運動への意識や目的を認識する機会が増えると考えます。また、不満・苦情の対応も普段から起こりうるリスクを把握することで未然に防ぐ努力も継続していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	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。		2.1	11
3 利用料金が適正なこと。		4.1	7
4 地域での評判が良いこと。	5	0.3	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	3	11.4	4
7 自宅から近いこと。		5.9	6
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。		13.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	3.4	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	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。	4	18.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		1.7	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

数値からもグラフからも概ね平均的な評価を頂き、大方のご利用者様にご満足頂けていると理解しております。今後も感染症や衛生面に関しての器具の充実、機能訓練についてのわかりやすいご説明などを筆頭に、更なるご満足を頂けるよう、心を砕いて参ります。また、デイサービスを利用する上で重要と思われる項目について、他の施設より明らかに差異がある項目として、土日祝・早朝・夜間の営業を重要視して頂いている点がございます。既に土日祝の営業、短時間ながら有償サービスでの夕食付延長サービスを行っております。介護保険制度の改正や、働き方改革といった社会の情勢も鑑み、今後も制度の範囲内で適切にご要望にお応えして参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		10.5	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	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。		1.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.2	6
7 自宅から近いこと。		8.4	4
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	8.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	20.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	1.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.2	14



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.0	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	4.5	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を踏まえ、利用者様・介護者様からの要望をサービスに繋げ、自立支援に基づいたサービス提供ができるよう職員全員で話し合いを行ってまいります。また、ケアマネージャーさんへの報告を書面のみではなく電話報告等も交えることで、情報の共有を徹底してまいります。その他の出来ていないとご指摘を受けた項目に関しても、順次会議を開催し、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。		4.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 地域での評判が良いこと。		8.3	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。	5	3.3	12
7 自宅から近いこと。		9.6	3
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.5	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.6	8
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。	2	14.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.5	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。		0.4	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.7	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	3.9	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

ご利用様には好意的に評価していただき、感謝いたしますと同時に、それに甘えることなく気持ちを引き締め、利用者様には、より満足していただけるよう、ご家族やケアマネジャーと密に連携をとり、個別のニーズを把握して丁寧な対応を心がけ、利用者様とご家族に誠意が伝わるようなサービスの提供に努めてまいります。契約時の説明については、出来るだけ納得してご利用していただけるよう、一方的に説明するだけでなく、相手様の反応も確認しながら、より分かりやすい説明ができるような技術も求められると思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		5.4	8
4 地域での評判が良いこと。		5.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。	3	5.6	6
7 自宅から近いこと。		8.9	4
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。		10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	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。	1	21.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		1.1	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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		
問1 契約書や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	4.3	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	3.1	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	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	4.2	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	4.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	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	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.9	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

苦情受付窓口についての説明がわかりにくいという結果でしたので、そのまま機関を紹介するだけでなく、今後は具体例をあげながらご説明させていただくよう配慮いたします。契約書については、ご本人にわかりやすくご説明できるよう、別紙で大きな字の説明書きを作成いたします。

## 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。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
3 利用料金が適正なこと。		0.0	13
4 地域での評判が良いこと。		3.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.2	8
7 自宅から近いこと。		22.4	1
8 事業所の定員・規模。		3.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.0	7
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。	1	14.9	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370301208	名古屋北デイサービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.1	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？	4	4.2	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？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

毎年高評価をいただきありがとうございます。ただ毎回評価の低い項目として、「契約時の説明」、「個人情報取り扱いの悦明」など説明に関する項目に比べ評価は低く、契約時の書類等、見直しを行っておりますがなかなか評価の改善には至っておりません。今後、ご説明を続けさせていただき、その都度、説明が分かりづらかった点や聞き取りづらかった点などをお聞きしながら改善点を見極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。		5.5	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。		2.0	11
3 利用料金が適正なこと。		5.9	7
4 地域での評判が良いこと。	3	0.8	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.6	12
7 自宅から近いこと。	5	12.2	3
8 事業所の定員・規模。		0.8	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。		7.1	5
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。		7.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		3.1	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.5	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

設備・備品・清掃状況などの環境整備は前年度も低ポイントでした。ご意見を真摯に受け止め、既に玄関から整備を始めています。環境整備を2019年度の主要課題のひとつとします。  
 ご利用者やご家族からの意見を聞いてサービスの改善に努めることも低ポイントでした。頂いたご意見や事故については1件ごとにカンファレンスを行い、「忘れずに気をつける」といった安易なものではない、具体的な対応策を検討します。  
 座席や他のご利用者との人間関係については、限られた空間の中でどう座って頂くか、ご利用者のご意見を伺いながら、できるだけご希望に沿えるよう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。		2.7	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。		7.0	6
3 利用料金が適正なこと。		15.1	1
4 地域での評判が良いこと。		2.2	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。		9.2	5
7 自宅から近いこと。		5.4	8
8 事業所の定員・規模。		0.5	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。	5	14.1	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。		1.1	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	13.0	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	3.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	3.2	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370301364	あいせいデイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.3	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問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	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご本人様、ご家族様が「通ってよかった・通わせて良かった」と思える環境作り、機能訓練への取り組み、同年代の方々とのコミュニケーションや楽しみを増やせるよう、今後も努めさせて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。		0.3	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	13
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。		4.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.0	9
7 自宅から近いこと。		8.9	2
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。		8.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.6	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。		8.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	5.8	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。		8.2	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370301661	デイサービス暁音

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	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？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.5%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.0%	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。

何年かぶりにユーザー評価に参加させて頂きました。自己評価とユーザー様の評価に乖離がある点として、契約時の説明の部分がありました。複数の加算を取らせていただいていることもあり、内容の理解が難しい点もあったと思いますが、担当者の再教育をし、ユーザー様の不満・不安の解消につながればと思います。また、個別の意見として、厳しいご意見もいただきました。真摯に受け止め、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。		3.8	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。		4.9	9
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	2.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。		8.1	5
7 自宅から近いこと。		2.8	12
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。	2	11.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	7.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.3	1
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。	5	8.9	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370302263	てっく黒川デイサービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	4	4.3	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	3.8	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	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価結果では、サービス内容の充実についてニーズが高いことがわかりました。運動中心の事業所ですので、さらなる内容の向上に努めたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	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。		6.0	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。	5	6.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	10
7 自宅から近いこと。		13.9	2
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。	4	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.1	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	7.7	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。		2.5	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	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。		3.8	11



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.2	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？	4	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	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	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	4	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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	52.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

昨年と比べ、ご利用の皆様からの返信が少なく、もう少し返信のお願いを働きかけるべきでした。【できていない】1、2点の回答が無いのは、ご本人・ご家族様が事業者に対して「見てもらっていて申し訳ない」という思いが少なからずあるようです。日頃からコミュニケーションを図り、気軽に相談出来る雰囲気作りを行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
3 利用料金が適正なこと。		2.0	12
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。		3.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.3	8
7 自宅から近いこと。		9.3	4
8 事業所の定員・規模。	2	4.0	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。		6.0	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	9.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.9	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	12.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	24.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.3	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。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

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。皆様からの評価やご意見を元に職員間で話し合い、より一層利用者様、ご家族様に安心してご利用頂けるデイサービスを目指してまいります。今後とも何卒よろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.0	14
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	4.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.2	3
7 自宅から近いこと。		7.7	5
8 事業所の定員・規模。		4.6	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。		8.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.6	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。	2	21.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.1	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370303170	まえむき DE 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		
問1 契約書や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	4.3	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	4.2	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？	5	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.7	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	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？	*	3.8	*	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用回数と料金の件につきましては、要介護の利用者様は請求書に利用回数の記載がございます。利用日につきましてはスタッフにお尋ねください。要支援1のご利用者様は原則は週1回のご利用となりますのでご了承ください。尚、夕方に自費サービス部門もございますのでご検討願えれば幸いです。お茶のサービスは行っておりますのでお申し付けください。トレーニング中の水分につきましては、持参が難しい場合はミネラルウォーターの販売も行っておりますのでご利用ください。祝祭日の営業につきましては検討中です。事務作業の日になっておりますので、今後事務ワークが平日のみで可能になれば営業する方針です。

## 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	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.7	6
3 利用料金が適正なこと。		5.2	7
4 地域での評判が良いこと。		11.2	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.0	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。	4	3.0	9
7 自宅から近いこと。		20.1	2
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。	3	0.0	12
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		21.6	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	4.5	8
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。	1	2.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.6	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

小規模デイサービスの特徴を生かして、個々の利用者様に応じたレクリエーション等のプログラムを提供できるように今後も取り組んでいきたいと考えています。利用者様、家族様に安心して利用していただけるように、日々の情報交換を大切にしていきたいと思っています。また、当施設のデイサービスが在宅生活を継続する上で効果的なサービスとなるように、ケアマネジャーと連携を取りながら利用者様を支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。		5.3	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。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。		2.7	11
4 地域での評判が良いこと。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	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。	5	1.3	13
7 自宅から近いこと。	4	12.7	2
8 事業所の定員・規模。		6.7	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	7.3	5
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。		22.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.3	3
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。		2.0	12



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.6	4.5
問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	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

「日々の連絡ノートだけでは把握できない本人の様子をあった時に細かく話して貰えとても安心した」など、職員の想いを評価していただき嬉しく思います。今回のユーザー評価では、歯を磨く環境を改善して欲しい、利用者同士の席配置などのご意見もありましたので、職員会議などで話し合い改善させていただきます。また、3か月に1度ご利用者様との面談でお悩みやご希望をお伺いし、サービスへの反映と個別サービスの質も高めます。今後ともご利用者様及びご家族様と相談させていただきながら、職員教育を見直し、ご意見やご希望に対し迅速に対応することを心掛け、今まで以上に信頼していただける事業所づくりを目指します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.7	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。		1.6	13
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。	4	2.2	10
5 個人情報絶対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。		6.4	7
7 自宅から近いこと。		7.3	6
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。	3	12.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	13.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.2	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。	5	14.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	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。		3.2	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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？	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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。

<p>昨年度に引き続き、今年もユーザー評価に参加させていただきました。今年も皆様からのさまざまなご意見をいただき、ありがたく思っております。「忙しそうでいろいろなおことが頼み難い。」という意見をいただきました。この点につきましては、人材の確保と業務内容の整理等を行い、早急に改善していきたいと思っております。また、ベッドの数が少ない等ハード面でのご意見もいただきましたので、可能な範囲で対応させていただきたいと思っております。</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。		1.3	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
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。	5	4.4	9
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。		7.2	6
7 自宅から近いこと。		2.8	11
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。	2	12.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。	4	13.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	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。	1	12.3	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370304152	デイサービス花いちもんめカリン

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.4	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	4.2	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	4.9	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回多くのユーザー様から貴重なご意見・ご感想を頂き、有難うございました。概ね全体として高い評価を頂きましたが、まだまだ改善すべき課題も多々あると感じています。当施設職員は普段から本人の抱えた問題点や思い・希望をしっかりと汲み取ることを意識しています。そうすることで、個々のニーズに合わせた質の高いサービスの提供を実施できると考えます。今後もご本人及びご家族様への安心感と信頼感を一層深く得られるよう職員一同努力してまいりますので、何卒宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
3 利用料金が適正なこと。		1.3	13
4 地域での評判が良いこと。		1.5	12
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。	2	5.8	6
7 自宅から近いこと。		7.3	5
8 事業所の定員・規模。		3.3	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.4	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。	3	21.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	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。		4.8	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2390300271	デイサービスかくれんぼ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	110.0%	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	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	98.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされているという点について高評価を頂きましたが、事業所としては本人のニーズとサービス実施内容にまだ乖離があると考えているので、利用者本人やご家族と送迎時や定期的に話し合う機会を持ったり、イベントや運営推進会議などの家族参加時に計画案やサービス内容を具体的に反映させていきたいと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.7	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。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		2.5	12
4 地域での評判が良いこと。		2.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	2	4.5	8
7 自宅から近いこと。		11.1	3
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。		6.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.8	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。	4	18.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	10.1	4



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

しっかりとした機能訓練を行ってほしいという声が多くありました。今後、有資格者にて機能訓練が行えるよう態勢を整え、お客様のご要望にお応えできるよう努めて参ります。また、家族様との関係作りも大切にしていき、ご要望や苦情等をお伝え頂きやすい状態を築いていけるよう職員一同努めて参ります。ご要望等ありましたら遠慮なくお伝えください。

## 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。	2	11.5	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
3 利用料金が適正なこと。	3	7.7	5
4 地域での評判が良いこと。		0.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	6
7 自宅から近いこと。		5.4	7
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。		9.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	10
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。	4	17.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.8	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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？	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

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まいります。特に、お食事に関しては、管理栄養士・厨房職員と連携を密にして、時にはお食事に関するイベントを企画するなどをして、皆様にご満足いただける食事提供に努めて参ります。また、機能訓練やその他のサービスにつきましても、適宜見直しを行いながら、ご利用者様が楽しく、気持ち良く当デイサービスセンターをご利用いただき、ご利用者様が少しでも長く元気に在宅生活を送ることができるように努めて参ります。

## 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。		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。		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。		2.1	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.3	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。	5	7.4	6
7 自宅から近いこと。		11.3	3
8 事業所の定員・規模。		0.3	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。	4	8.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.0	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。		2.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター大金

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問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？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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、ご利用の皆さまから貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。皆さまからの感謝のお言葉はたいへん励みになります。おもてなしすべき職員のほうが反対に皆さまからお力をいただいていることに改めて気付かされます。職員一同この気持ちを忘れず、ご利用の皆さまに楽しく一日をお過ごしいただけるよう努めてまいります。食事や入浴、レクリエーションといった基本サービスの充実はもちろん、機能訓練等を通して身体機能の維持向上をはかり、できる限りご自宅での生活を継続できるよう支援してまいります。皆さまに安心してご利用いただけるデイサービスとなりますよう努めてまいりますので、今後ともよろしく願い申し上げます。

## 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。		0.0	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。		6.7	6
3 利用料金が適正なこと。		4.6	9
4 地域での評判が良いこと。		7.0	5
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。	3	4.3	10
7 自宅から近いこと。		12.5	3
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	5	9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	2.7	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。	2	19.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370400349	デイサービスセンター平田豊生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.6	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	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	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者・ご家族様の貴重なご意見ありがとうございます。皆様の希望が“食事・入浴・レクリエーション等の充実及び身体機能を維持し、自宅での生活が今より低下させないように対応してほしい”という内容が確認できました。個別的な日常生活援助がおこなえるようスタッフ間、居宅とも情報を共有し合い、安心・安全なサービス提供に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.9	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	14
3 利用料金が適正なこと。		4.6	9
4 地域での評判が良いこと。	5	4.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。	4	7.4	6
7 自宅から近いこと。		12.3	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。	2	9.3	3
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。		7.7	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。		9.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	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。		2.5	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス花いちもんめ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	65.2%	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。

今回のユーザー評価の結果を受けまして利用者の皆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。利用者様の自由記載欄やご意見・ご感想の欄にも多くのお言葉をいただきましたが、多少の意識の差を感じられる部分やサービスの質が十分ではないと感じられるご指摘があり改善が必要であると認識しました。今回の評価結果を職員全員が認識できるよう周知を図るとともに、ご指摘がありました内容につきましては改善に向けた職員の意識の向上に努めてまいります。また、日頃から利用者様の声に耳を傾け、職員による会議等の場におきましても改善点を議論するなどサービスの質の向上に向けた努力を継続してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.8	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。	4	1.3	14
3 利用料金が適正なこと。		7.7	5
4 地域での評判が良いこと。		6.7	8
5 個人情報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。	3	8.2	4
7 自宅から近いこと。		7.4	6
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。		8.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.4	6
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。	2	16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	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。		2.1	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス花いちもんめ栄生

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	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	4.8	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	4.2	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	4.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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	4.8	4.5
問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	4.9	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	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	4.9	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？	3	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お褒めのお言葉をいただき感謝しております。私たち職員一同利用者様やご家族様の貴重な意見やご忠告を謙虚に受け止めこれからも精進していく所存です。利用者様のご意見やご不満等あればまた遠慮なくお聞かせください。利用者様に安全と喜び、満足なサービスを提供できますよう謙虚な気持ちで取り組んでいく所存です。今後とも何卒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。		0.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
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。	1	6.7	6
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。	2	7.3	4
7 自宅から近いこと。		4.5	9
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	3	5.6	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.2	3
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。		15.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		24.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	7.3	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。		0.6	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	---	4.3	0.0	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？	---	4.2	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？	---	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？	---	4.2	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？	---	3.8	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？	---	4.0	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	---	3.9	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？	---	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？	---	3.9	5.0	4.5
問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	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？	---	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.1	5.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	3.9	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？	---	4.3	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？	---	3.8	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？	---	3.8	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	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？	---	4.0	5.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	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	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	76.9%	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		0.0	3
3 利用料金が適正なこと。		0.0	3
4 地域での評判が良いこと。		0.0	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		0.0	3
7 自宅から近いこと。		0.0	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	3
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		55.6	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		44.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	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。		0.0	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370401156	デイサービス城西

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

「排泄の記録を連絡帳に記入して伝えて欲しい。」本人やご家族から依頼があれば排泄の記入をしていましたが、排泄が自立だった方がADLの低下で記録が必要になったようです。配慮が足りませんでした。記入の徹底をします。「職員やパートさんの異動もあるので、写真付の職員紹介をして欲しい。」ユーザー評価で職員の記入する連絡帳を楽しみにしているご家族がみえる事が分かりました。記帳した職員が身近に感じられる様、職員紹介をしたいと思います。「認知症の対応は難しいので対応が丁寧だと嬉しいし、事務的だと家族も悲しくなります。」定期的に認知症の学習会を行い、職員の意思統一をして丁寧な対応を心がけます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	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。		4.3	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。	5	1.3	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。	2	5.9	7
7 自宅から近いこと。		4.3	8
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。	3	10.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	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。		11.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		12.8	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。	4	3.6	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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	4.3	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	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	4.2	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？	5	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回多くのユーザー様から貴重なご意見・感想をいただき有難うございました。概ね全体として高い評価をいただきましたが、まだまだ改善すべき課題も多々あると感じており改善していきたいと思っております。今回頂いた皆様のご意見・ご希望をいかし質の高いサービス提供を目指し実施していこうと考えています。ご本人様ご家族様との信頼関係を築いていけるよう職員一同努力してまいります。何卒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。		2.2	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	8
3 利用料金が適正なこと。		3.4	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	3	12.9	4
7 自宅から近いこと。		8.4	5
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。	5	6.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	14.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	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。	2	18.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	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？	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	4.2	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについてと、座席や利用者同士の人間関係についての配慮や調整についての項目に自社評価と利用者様の評価の差がありましたので、今後、この2項目について、しっかりと説明、配慮を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。		0.0	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。	1	10.4	5
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		12.3	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.4	7
7 自宅から近いこと。		4.3	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.7	10
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。		14.1	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。		3.1	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.6	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。	2	8.6	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370401933	リハビリデイサービス やまもと

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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？	4	4.2	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	4.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

契約の際に、ご利用者様やその家族に重要事項説明書や契約書の内容を十分に理解して頂けてないことが、今回の評価を受けてわかった。今後は、時間がかかってしまう事によるご利用者様への配慮も必要であるが、簡潔かつわかりやすく伝える努力がもっと必要であると思われる。

## 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	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。	1	7.6	6
3 利用料金が適正なこと。		7.3	7
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。	2	6.2	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	10
7 自宅から近いこと。		8.5	4
8 事業所の定員・規模。		1.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	13.2	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.6	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.9	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.9	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。		4.4	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370402147	デイサービスセンター あおば

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	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	4.1	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	4.2	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

ご利用者様・ご家族様に向けてサービス向上のためにアンケート実施する。改善点などを挙げて頂き出来るだけ改善するようにしていく。また、会社の企業理念である「みんなが笑顔になる介護」をもとにご利用者の笑顔が出るようなサービスの実施を行っていきたいと思います。地域密着型通所介護なので近隣の方々とのかかわりも増やして今後もやっ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。		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。		4.2	8
3 利用料金が適正なこと。	5	1.4	11
4 地域での評判が良いこと。		2.8	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	12.0	4
7 自宅から近いこと。		5.6	7
8 事業所の定員・規模。		8.5	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。		7.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	13.4	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370402709	新道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	4.3	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	3.8	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	3.7	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	4.2	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

今回の評価結果で、契約時に説明させて頂いている項目が低評価となっていることを受け、今後は一つ一つ丁寧にわかりやすい言葉で説明し、要点をきちんとお伝えできるよう、また説明時には、内容をご理解いただけたか、不明な点はないか確認していくように改善していきます。今後もより良いサービスが提供できるよう、今まで以上にご利用者様の声をしっかりと聞き、その思いをスタッフ全員で共有し、サービスを改善・向上していくことができるよう努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		3.0	12
3 利用料金が適正なこと。		8.6	5
4 地域での評判が良いこと。	1	4.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.4	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.1	9
7 自宅から近いこと。		11.2	3
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		19.1	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。		3.4	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	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。		7.1	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370402733	デイサービス 和(なごみ)

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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？	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、“同意なし”に他人へ話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？	3	4.2	3.4	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	4.1	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	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	3.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	3.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

契約時の説明不足や伝え方の問題がある事、如何にご利用者様やご家族様に分かりやすく伝えていけるかどうかを今後スタッフと共に考えていく必要がある事が今回のアンケートにより発覚致しました。その他にも色々なお声を頂きましたので迅速に改善の方を対応していけるよう、職員教育に努め健全な事業所を目指していくよう頑張っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.6	14
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	0.6	14
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。	4	2.8	8
7 自宅から近いこと。		14.4	3
8 事業所の定員・規模。		1.7	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。	1	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.7	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.2	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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。	3	13.3	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2390400337	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？	3	4.3	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？	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	4.2	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.5
問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	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	2	3.8	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	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	94.4%	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。

ユーザーアンケートにて平均点数の低かった項目について、苦情受付窓口を理解されていなかったり、分かりづらいとの事だったので、引き続き、ご理解頂けるまで、ご説明させていただき、改善できるように努めます。利用者様のご意見やご要望に対しても、サービスに生かせるよう今一度、ケアプランや計画書の確認、周知に努めたいと思います。当事業所は個別機能訓練はないですが、デイサービスを利用されている中で、利用者様が、運動や体操、生活リハビリをして、生活機能の向上、維持を図って頂けるよう、創意工夫しサービスを提供して行きたいです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.8	13
3 利用料金が適正なこと。		4.1	9
4 地域での評判が良いこと。		1.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.8	6
7 自宅から近いこと。		9.9	5
8 事業所の定員・規模。		6.3	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。	5	14.0	2
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。		4.5	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。	3	11.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
23A0500190	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	4.3	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	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	4.0	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	4.2	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	4.3	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	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	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。

評価いただいた点に加え、個別機能訓練のさらなる充実を目指して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。

- 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
	0.0	12
5	12.8	3
	9.4	5
	0.0	12
3	6.0	8
	9.4	5
	18.8	1
	0.0	12
1	5.1	9
2	7.7	7
	12.8	3
	0.0	12
	15.4	2
	0.9	11
4	1.7	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター向島

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問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？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

1・2・3を選択された方が唯一40%を超えたのが、機能訓練についての設問でした。要介護の方については機能訓練の計画書を作成・お届けしていないため、「説明がない」と感じていらっしゃる方が多いのだと思われます。当事業所の機能訓練は、必ずしも個々のご利用者のご希望・身体状態に沿った内容になっていないため、現在見直しを進めているところです。見直しが完了しましたら、機能訓練の内容とその効果等について、写真等を用いてわかりやすく解説した書面を作成し、ご利用者様・ご家族様にお届けいたします。また、サービス担当者会議の場などで、個々のご利用者の機能訓練実施状況等についてお話し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。		2.8	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。		2.8	12
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。		0.8	15
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。	4	3.9	8
7 自宅から近いこと。		13.0	3
8 事業所の定員・規模。		3.1	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。	3	7.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。	1	17.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	2
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。	5	3.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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	4.2	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？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問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	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

基本的なサービスにつきましては、自己評価平均3.6に対しユーザー評価平均4.4となっております。また、自由記載でも感謝のコメントが大半でした。その結果は、素直に有難く受け止め自信を持って業務にあたっていきたいと思っております。その反面、「態度の悪い人がいる」や入浴介助方法・昼食後の時間についての不満の声もいただきました。今年度は、人事異動等で大きく職員が入れ替わったことも要因の一つだと思っております。今後は、より、きめ細やかな支援ができますようにプログラム等の見直しや職員教育にもさらなる力を注いでいきたいと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	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。		6.0	7
3 利用料金が適正なこと。	5	6.3	6
4 地域での評判が良いこと。		3.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	4	10.5	3
7 自宅から近いこと。		7.4	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。	3	9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	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。	2	17.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.0	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.3	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報や、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.7	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	4	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。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		3.9	11
4 地域での評判が良いこと。	3	2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	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。		9.4	4
7 自宅から近いこと。		6.9	8
8 事業所の定員・規模。		1.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	2	11.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	5.0	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。		3.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370501229	あいあいでいさーびすなかむら

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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？	5	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問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	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

今回の評価でご意見をいただきありがとうございます。送迎時間の見直しや約束時間の徹底を行いたいと思いません。引き続き、安心してサービスを利用していただけられるように邁進していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	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。		5.4	7
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。	1	1.3	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。		11.4	3
7 自宅から近いこと。		8.9	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。	3	4.4	10
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。		11.4	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		4.8	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

皆様、ご回答を誠にありがとうございました。ご意見、ご感想欄では感謝のお言葉もいただき、大変励みになります。契約時に苦情受付窓口の説明が不足していたと思いますので、今後は詳細に説明させていただきます。「サービスを利用する上で大切だと思うことは何ですか」のご回答ではスタッフの対応、食事、入浴、レクリエーションの内容の充実を重視される方が多く、改めて対応、サービス内容の向上を図る必要があると感じております。毎月実施しております職員ミーティングにて話し合い、サービスの向上をしていけるように努めてまいります。今後お客様も何か感じられることがございましたら、お気軽に言っていただければと思います。

## 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。		2.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
3 利用料金が適正なこと。		8.3	4
4 地域での評判が良いこと。		9.8	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	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。	3	4.9	10
7 自宅から近いこと。		7.1	6
8 事業所の定員・規模。		1.8	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.3	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。	1	15.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	1.5	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。		1.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370502102	介護リハビリ 一歩

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.6	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	4.9	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	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.9	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	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.9	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	4.3	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？	5	3.8	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	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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。

日々のデイサービス御利用時の中でも 利用者様にききとり等をして 特に時間についてきちんとすることがお互いの信頼関係の為に重要であると感じました。御本人様御家族様にとって安心してリハビリ御利用がされますよう。事業所内全員が取り組みをしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.0	7
3 利用料金が適正なこと。		0.0	13
4 地域での評判が良いこと。		7.8	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.6	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	13.3	3
7 自宅から近いこと。		14.8	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.5	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		17.2	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.9	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。		2.3	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370503274	名古屋機能訓練デイサービス

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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.2	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

重要だと思う項目について、ユーザー順位が比較的高いところがあり、当社では高い順位にマークしなかった点は、・自宅から近いところ ・いつも時間通りに送迎を行うこと があった。自宅からの距離は改善の余地はないが、つまり送迎中の時間を心地よくすることが大切だと思うので、それを心がける。後者は、少なくとも最初にお迎えに行く利用者様への到着時刻は絶対に遅刻することの無いように心がける。

## 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	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	2.4	10
3 利用料金が適正なこと。	5	3.0	9
4 地域での評判が良いこと。		6.1	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。	4	4.9	8
7 自宅から近いこと。		7.9	4
8 事業所の定員・規模。		1.2	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。		7.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	15.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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。		1.2	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.6	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。		15.9	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370503316	デイサービス GENTEN

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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？	5	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	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。

<p>個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明が少し足りない様なので、今後は専門職と共に説明も行っていきたい。レクリエーション(娯楽)などにも力を入れて個々に合った内容のサービスの提供もしていかななくてはならない。契約時に苦情受付窓口についての説明を分かりやすくする必要がる。</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。		3.6	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。	1	6.0	7
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。	5	1.8	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	2	6.7	6
7 自宅から近いこと。		5.3	8
8 事業所の定員・規模。		1.1	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	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。		8.9	4



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2390500201	デイサービスひさご

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.3	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	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	4.2	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	4.9	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.9	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	4.4	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	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.9	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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？	5	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

デイサービスでのご様子は送迎時に大まかにお話はさせていただいておりますが、今後はご利用者様やご家族様とゆっくりとお話をさせて頂く機会を作り、ご意見やご質問 ご希望等をお伺いしながら、ご利用者様やご家族様にご満足していただけるデイサービスにしていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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	0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		0.0	12
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。	4	5.1	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。	3	5.9	6
7 自宅から近いこと。		10.2	4
8 事業所の定員・規模。		7.6	5
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.1	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.0	3
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。	2	21.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	4.9	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	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	4.8	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	4.2	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	4.9	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	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	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	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

<p>貴重なご意見を参考にして、利用者さまの目的に合ったサービス提供を心掛けていきます。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
3 利用料金が適正なこと。		1.3	14
4 地域での評判が良いこと。		4.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	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。		6.0	7
7 自宅から近いこと。	5	17.3	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.3	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。		2.7	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.7	2
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。	3	10.0	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.7	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	4.2	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	4.3	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

自由記載欄では、かなり厳しいお言葉をいただきました。雰囲気が悪いと感じさせてしまっていること、大問題です。提供時間の変更があったり、スタッフの変動があったりとご利用者様、ご家族様には多大なるご迷惑、ご不満に思われていることを再度痛感いたしました。ご指摘にもありました申し送りや話合いが正直十分ではありません。しっかりと皆様から頂いたご意見を受け取り、ご利用者さまにとって居心地がよく、楽しくデイサービスに来ていただけるようなより良い雰囲気づくり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。		6.2	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。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。	5	5.2	7
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。		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。	4	10.5	3
7 自宅から近いこと。		10.5	3
8 事業所の定員・規模。		0.3	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。		8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.4	11
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。	3	16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	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。		3.1	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	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	85.7%	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。

「助かっています」などの良い意見もありますが、職員の対応や言葉使いなどのご意見もいただきました。職員教育を徹底していきます。ご利用様により楽しく過ごしていただくようレクリエーションなど充実するよう努力して参ります。今後も信頼していただける事業所を目指します。

## 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。		2.7	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		5.5	6
4 地域での評判が良いこと。		1.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	5	1.2	13
7 自宅から近いこと。		10.9	4
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。	3	13.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	3.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	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。		2.7	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	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？	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	4.2	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？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.8	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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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	13.3%	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。

機能訓練加算の算定をさせて頂いておりませんので、機能訓練に対する周知が出来ていなかったように思います。現在午前中に1時間午後より1時間の機能訓練及びレクリエーションを行っています。今後はご利用者様に対し内容の周知をさせて頂き、ご安心いただける様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。		3.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
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。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	8.3	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	10.0	3
7 自宅から近いこと。		1.7	13
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。	4	6.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	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。	5	21.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.7	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370600856	デイサービス楽音

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.1%	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	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。

食事、レクリエーションや、相談しやすい雰囲気など、今後の課題を指摘いただきました。食事については、社内の体制変更の時期と重なりました。新しい担当者や味付けなどについての利用者様の声を反映し、より良い食事が提供できるよう対応します。レクリエーションについては、運動やリハビリをサービスのメインとしているため毎日の実施ではありません。担当と協議し、楽しんで頂けるような質にこだわりレクリエーションを実施していきます。また、利用者様にに相談しやすいと思っただけのよう、普段からスタッフ個人の時間管理や、立ち振る舞いなど気を付けていきたいと思っております。ご意見ありがとうございます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	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。		3.1	12
3 利用料金が適正なこと。	5	5.6	7
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。		2.6	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。		4.1	9
7 自宅から近いこと。	4	10.1	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。		12.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	3.6	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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。	3	11.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.4	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

ユーザー評価に、ご協力いただきありがとうございます。今回の結果を踏まえて、あらためてご利用者やご家族それぞれの価値観には違いがあり、考え方も多様であることを再認識させていただきました。頂いたご意見のひとつひとつを、いろいろな角度から検証し、複数の解決策を模索することで、さまざまな方に納得や安心してご利用していただける事業所となるよう努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.3	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	0.8	14
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。		1.9	12
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。	4	11.3	3
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。	2	8.6	4
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。		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。		18.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	6.4	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。		4.8	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	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	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	4.2	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	4.5	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

皆様に評価していただいた件で、自社との相違があった部分に関しては、早急に改善を進めていき、また、高く評価していただいた件には、今後も継続して進めてまいりたいと思います。これからも、皆様方個々に満足していただけますようできる限り柔軟に対応していきます。

## 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。		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。	4	3.9	12
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。		0.4	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.2	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。	3	5.7	7
7 自宅から近いこと。		5.7	7
8 事業所の定員・規模。		1.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.5	6
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。		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。	1	14.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		9.0	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。		5.0	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.5	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	4.5	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

個別の機能訓練の対策としては、日課の中で機能訓練を実施する時間を増やしていきます。また新たな器具を導入し、個々の要望に合わせた機能訓練を実施していきたいと考えます。スタッフに対しては、研修等通してスキルアップを図り、当施設の機能訓練の充実に努めていきます。レクリエーションにつきましても、ご利用者のニーズにお応えできるように対応していきます。お一人お一人の意見を取り入れ、法人のスケールメリットを活かし他施設の取組等を積極的に取り入れ、満足して頂けるレクリエーションを提供でき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。		2.5	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。	5	4.5	8
4 地域での評判が良いこと。		2.5	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。	4	9.9	3
7 自宅から近いこと。		7.3	4
8 事業所の定員・規模。		3.7	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。	2	6.2	6
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。		3.1	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	17.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.3	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。		3.9	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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	3.8	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	3.8	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	4.2	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	4.3	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

今年度自立支援に基づいた介護という目標を掲げていましたが、今回の評価の結果、あまり反映されていないことが判明致しました。これからの介護や、また利用者様それぞれが望む生活を送るために、自立支援は大切な考え方です。今回評価頂いた結果を真摯に受け止め、今後は時間をかけて聞き取りをしっかりと行い、生活に役立つ支援に取り組めます。生活に役立つ、運動も取り入れて、職員一同サービス向上に取り組めます。

## 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。		7.2	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	12
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。		6.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。	5	11.1	2
7 自宅から近いこと。	4	8.9	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	7.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	1	11.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.7	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。		1.1	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.5
問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	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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。

昨年、別居の御家族の方への契約時の説明がご理解いただけていないとの評価をいただいております。改善を試みていたつもりでしたが、今年度はむしろ同居のご家族様のご理解が難しいようであったので、より一層御理解していただけるような説明を心がけていきます。スタッフの研修や話し合いの機会を増やし、お客様により一層ご満足いただけるようなサービスが提供できるよう努力し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。		0.3	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.6	11
3 利用料金が適正なこと。	2	4.1	8
4 地域での評判が良いこと。		1.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。	3	5.9	6
7 自宅から近いこと。		10.9	4
8 事業所の定員・規模。		1.2	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。		14.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。		16.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
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。		1.8	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370700482	デイサービスセンター御器所

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	4.3	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	3.2	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	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	4.2	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	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問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	3.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.8	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	4.3	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？	2	3.8	3.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.8	3.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.9	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書、重要事項説明書、同意書についてのご説明はより丁寧に利用者及びご家族により分かりやすくしていきたいと思えます。食事の味付けや食べやすさについては食事が外注にて作っているため今後は外注と相談し、また当センターでもさらに食べやすくする工夫をスタッフと考え、味付けに関してはなかなか難しい点もあるので、見た目ですしでも美味しさを伝えられるように工夫していきます。個別訓練及びレクリエーションはスタッフともしっかりと相談し個人一人一人に合ったものを考え実施していきます。

## 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	3.7	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。		2.2	10
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。		1.5	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。		14.8	3
7 自宅から近いこと。		9.6	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。	5	14.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	0.7	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	1	16.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	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。		2.2	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.5	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

ご利用者の重視する点において、利用者同士人間関係がいい事、スタッフ対応の安心感信頼感、正確な送迎時間が上位の意見として挙げられている事により、ご利用様がデイサービスで居心地良く楽しく過ごされたいとの思いを再認識させていただきました。苦情受付窓口についても充分周知いただくよう説明を行い、また機能訓練の内容・効果についてご利用者様わかり易いよう説明していき、ご利用者様が有意義な時間を過ごせるようスタッフ一同努めて参りたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		3.4	9
3 利用料金が適正なこと。		5.5	8
4 地域での評判が良いこと。		7.5	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.2	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.2	6
7 自宅から近いこと。		10.3	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。	5	3.4	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	18.5	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.7	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。		3.4	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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。		3.4	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370701654	あいおい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	4.3	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	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	4.2	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	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	4	4.3	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	3.8	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	2.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

全体としてはスタッフ全員で頑張っている評価はいただき嬉しく思っております。ただ半日型で運動を中心に入浴も含め行っている中でレクリエーションというものを行える時間がないためレクリエーションが楽しく行えているかという設問に対し答えようがなかったのか理解しづかったのかわかりませんが評価としてはあまり良くないような結果で残念ではありました。今後レクリエーション感覚でも行える軽運動を考えてみたいと思います。

## 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	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 地域での評判が良いこと。		5.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	9.3	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.0	5
7 自宅から近いこと。		8.0	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	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。		0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	16.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.0	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.7	2
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。		8.0	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.0	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	4.2	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	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	5.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	5.0	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

<p>ユーザー評価と事業所評価にほとんど差がなく昨年より改善でき嬉しく思います。今後も更に努力していきたいと思えます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	0.0	10
3 利用料金が適正なこと。		0.0	10
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。	3	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。	2	4.2	8
7 自宅から近いこと。		9.7	5
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。		8.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.9	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。	5	5.6	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		18.1	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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
問1 契約書や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	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.2
問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
問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
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2
問9 送迎サービスについて、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
問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
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9
問14 座席や他のご利用者と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	4.3
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	3.8
問16 レクリエーション(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
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)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	3.9

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

この度はユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。自由記載欄におきましては、概ね良いご評価をいただく事が出来ましたが、基本設問項目におきまして、全体平均より0.9ポイント低い結果となりましたことから、今回の結果を真摯に受け止め、特に個別の項目で全体平均より低い項目については再度精査し、来年度に向けて改善して参りたいと思います。今回、皆様から頂きました貴重なご意見を元に、今後より良いサービスに繋がりますよう職員一同努力してまいります。今後とも、なごやかハウス岳見デイサービスセンターをご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.2	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。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		5.9	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。		1.8	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。	5	9.2	3
7 自宅から近いこと。		7.4	5
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。	1	8.9	4
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。		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。	2	19.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.7	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。	4	1.2	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、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	4.3	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	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	4.2	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	4.7	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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。

<p>お買いもの企画や、花見などのご要望について、来年度の年間行事にて組み込んでいきたいと思えます。レクリエーションの嗜好の違いについては、今後お客様の意見を参考に考えていけたらと思えます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	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。	1	4.8	7
3 利用料金が適正なこと。		2.4	12
4 地域での評判が良いこと。		3.2	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。	3	6.0	6
7 自宅から近いこと。		7.3	5
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。		11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。		17.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.4	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。		2.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.0	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	4.2	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？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	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	4.5
問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？	3	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

<p>ご家族との情報交換やコミュニケーション不足を感じます。ケアマネジャーとも連携をとりあって、ご家族の身体的・精神的疲労、不満の相談にのり、ご利用者とご家族にとって良い体制がとれるよう考えていきたいです。</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。		5.3	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		7.0	5
4 地域での評判が良いこと。		1.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。	3	5.3	6
7 自宅から近いこと。		5.3	6
8 事業所の定員・規模。		0.7	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。		7.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	17.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.2	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。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	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	4.2	3.7	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	3.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	3.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	3.7	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	3.7	4.5
問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？	3	4.1	3.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.3	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	4.3	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	3.8	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	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	3.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	40.0%	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。

日頃は、弊社のデイサービスセンター ドゥライフ瑞穂をご利用いただき心よりお礼申し上げます。また、名古屋市介護サービスユーザー評価にご参加いただき、重ねて厚く感謝申し上げます。今回のアンケート結果ですが、ご利用の皆さまより概ね良好との評価をいただきました。ただ、お声の中には、改善すべき点もあり、ご要望にお応えできるよう、職員一同、全力で取り組みます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		14.0	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。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		20.5	1
4 地域での評判が良いこと。	1	15.2	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。		8.2	6
7 自宅から近いこと。		5.3	9
8 事業所の定員・規模。	2	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。	3	9.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	4	4.1	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	6.4	8
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.6	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。		0.0	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	78.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	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。

サービス内容に対するご説明について、契約時に懇切丁寧に行う事はもちろん、ご要望、ご不満、ご苦情にしっかりと向き合い、迅速な対応を心がけます。ケアマネジャーや他事業所との連携を強化し、1つの目標に向かって支援して参ります。自由記載欄について、多数の感謝のお言葉に身が引き締まる思いです。反面、ご意見頂いた事項(食事メニュー、活動プログラム選択肢、送迎時間の安定、緊急時の柔軟な対応等)については職員間で検討し、1つ1つ改善し、選んでいただける事業所を目指します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	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。	2	3.1	14
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。		5.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	4.7	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	5
7 自宅から近いこと。		12.6	2
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。		8.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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。	3	9.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		4.7	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370800662	新生楽舎デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.5	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	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

問題点①契約時の説明がわかりにくい(契約書、重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報に関する同意書)  
 ②相談できる雰囲気づくりにややかける③食事内容に不満④機能訓練の内容や評価の説明が不十分。改善策として①契約内容がわかりやすいよう、大きい文字や挿絵などを用い、利用者様・ご家族様に御理解いただけるよう検討していきます。②いつでも相談できるよう、相談窓口先の掲示をします。また、気軽に声をかけられるような雰囲気づくりに努めます。③食事内容の検討を行い、より満足していただける内容にしていきます。④機能訓練の内容・評価については、個別に丁寧に説明を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。		1.7	12
4 地域での評判が良いこと。		1.1	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.1	6
7 自宅から近いこと。		13.8	3
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	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。	1	18.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	3.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	5.9	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	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	4.6	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	4.5	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	4.2	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	4.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.9	4.5
問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	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

毎回参加させて頂いているこのユーザー評価では「スタッフの安心感・信頼感」が常に上位にあがっています。介護サービスを始めて利用する方の不安や戸惑いに寄り添う事や、利用を継続して頂いている方には馴れ合いではなく居心地よく辛い所に手が届くサービスが必要であると改めて感じます。また身体に対する不安や努力を傾聴しリハビリの効果がどのように日常生活に繋がっていくのか専門的であっても分かり易く具体的なリハビリ指導を求められていることが伺えます。その他運営推進会議の周知に努めご家族とのコミュニケーションや情報提供にて距離を縮めていければと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		5.8	7
3 利用料金が適正なこと。		3.4	12
4 地域での評判が良いこと。	1	5.8	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	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。	5	14.6	2
7 自宅から近いこと。		4.4	10
8 事業所の定員・規模。		4.4	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.5	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370801769	デイサービスさふらん新瑞橋

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？	5	4.3	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？	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	4.2	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？	5	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	77.3%	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	70.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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>おおよそのお客様は喜んでサービスを受けて頂けていました。利用者様自身の満足度も大切ですが、ご家族様の満足度も向上するよう努めさせていただきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		14.5	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		3.9	9
4 地域での評判が良いこと。	2	2.2	12
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。		7.3	4
7 自宅から近いこと。		7.3	4
8 事業所の定員・規模。	3	3.9	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	1	21.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.5	2
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。		2.2	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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	3.6	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	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	3	3.8	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	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー様の評価を真摯に受け止め、サービスの質の向上を図ります。ユーザー様おひとりおひとりのニーズに注目し、サービス提供に関するご希望の声を伺い、ユーザー様、ご家族様から求められているものについて職場全体で共有します。そして、サービス内容の改善、新設を考えてまいります。また接遇の向上を図りコンプライアンスの遵守を職場全体で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。		5.3	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。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		12.3	3
4 地域での評判が良いこと。		1.3	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。	3	9.7	5
7 自宅から近いこと。	5	4.3	11
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。	2	11.7	4
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。		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。		13.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	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。		4.7	9



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	22.2%	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	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	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

お客様の声に真摯に対応できるよう、スタッフ全員に対し研修会等に参加しサービスの向上に努めたいと考えます。機能訓練や口腔ケアのあり方などサービス内容の検討も含め、お客様の声を反映できるよう改善に取り組めます。

## 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。		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。		3.7	11
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。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	11.1	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。	3	5.9	8
7 自宅から近いこと。		7.4	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.9	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。		17.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	8.1	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370900496	ケイズファミリーデイサービス

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	4.3	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	3.6	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？	4	4.2	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.8%	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様より頂いた意見は謙虚に受け止め、今後もより皆様に満足して頂けるよう努力していきます。ご利用者様に対しては、やれることはご自分でやって頂くことの方針でやり過ぎてしまわないように気をつけ、手を出し過ぎない、口を出し過ぎないよう、一人一人のニーズに合ったきめ細やかなサービスを提供し、生き生きと楽しく過ごして頂けるようスタッフ一同、サービス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。		8.7	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。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		12.0	3
4 地域での評判が良いこと。		2.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.9	8
7 自宅から近いこと。		4.9	8
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	6.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.2	5
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。	2	14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.5	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。		3.8	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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、[-]

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1	5	4.3	4.2
問2	5	4.2	3.9
問3	5	4.4	4.1
問4	5	4.2	4.5
問5	5	3.8	4.5
問6	5	4.0	4.5
問7	5	3.9	4.3
問8	4	4.2	4.5
問9	4	3.9	4.5
問10	5	4.0	4.3
問11	5	4.1	4.4
問12	4	4.1	4.3
問13	5	3.9	4.4
問14	5	4.3	4.3
問15	4	3.8	4.1
問16	5	3.8	4.3
問17	5	4.2	4.5
問18	5	4.0	4.3
問19	5	4.0	4.1
問20	5	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見今年もありがとうございました。ご意見の中に苦情窓口・機能訓練の有無が分かりづらいとありました。契約時の説明・送迎時・担当者会議でわかり易くお伝えできるよう努力していきます。各ご家族・利用者様からのご意見はととても職員の励みになりました。職員全員で共有し在宅生活の支えになれるよう頑張ります。

## 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。		7.0	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。	1	2.9	12
3 利用料金が適正なこと。	2	7.0	8
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。	3	3.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.5	10
7 自宅から近いこと。		10.7	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。		8.4	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	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。	4	13.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.7	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。		0.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	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	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13 事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>デイサービスへ来るのが楽しみ、美味しい食事がうれしい、安心安全で、信頼されることを誇りにして、スタッフ一同取り組みます。</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。		17.0	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。		6.4	7
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。		1.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.1	6
7 自宅から近いこと。		5.1	11
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。	2	9.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	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。	4	9.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.6	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370901197	オーネストひびの大宝指定地域密着型通所介護事業所

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	4.3	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	3.6	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	3.9	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	4.2	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	4.0	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	4.2	4.5
問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	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	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	4.3	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？	5	3.8	3.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

契約書や重要事項説明書の説明、機能訓練の効果や内容の説明の際、その都度わかりやすい様に努めていきたいと思えます。ケアマネジャーとの連携を強化し、気軽に相談できる雰囲気作り、環境づくりに努めていくと共に、ご利用者様本人の意思や性格に合わせた対応ができる事や、利用されるその日、その時間を充実して満足いただけるよう努めていきます。ご家族が安心して送り出せる信頼・信用の高いデイ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。		5.1	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。	2	0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	3	6.2	6
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。		1.7	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。	1	13.0	3
7 自宅から近いこと。		10.7	4
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	6.2	6
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。		7.9	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。		21.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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。		2.8	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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	2.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	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	4.1	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	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	40.0%	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。

レクリエーションの改善を検討してゆきたい。

## 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	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	0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		0.0	12
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。		5.8	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。	4	3.8	9
7 自宅から近いこと。		10.6	4
8 事業所の定員・規模。		6.7	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	14.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.6	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。		1.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	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。		7.7	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.4	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	4.2	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	3	3.8	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	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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・ご家族様より大変貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。ご指摘頂いた問題点や改善点は、早急に対応するよう、職員全体で取り組んで参ります。職員の教育や外部研修への参加、苑内の環境整備、イベント食をはじめとした食事の充実等、これまで以上に皆様に寄り沿ったケアの提供を目指して参ります。住み慣れた地域で、いつまでもお元気に過ごしていただけるよう、職員一同努力して参ります。今後とも宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.6	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。		0.9	13
3 利用料金が適正なこと。	4	4.7	9
4 地域での評判が良いこと。		0.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	3	7.3	6
7 自宅から近いこと。		3.8	11
8 事業所の定員・規模。		0.3	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。	5	8.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	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	18.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2370901429	リハビリデイサービス 憩円

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	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	4.4	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	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	4.4	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

<p>今回の評価結果で大変貴重なご意見と評価を頂きました。自己評価とのギャップを改めてスタッフ間で協議し、利用者様により満足いただけますよう改善に努めてまいります。ありがとうございました。</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。		0.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		8.9	6
4 地域での評判が良いこと。		3.2	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.5	5
7 自宅から近いこと。		12.0	4
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。		14.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	5.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		17.1	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。	5	1.3	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	7



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2390900153	ハッピーデイサービスすみれ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.3	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	4.8	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	4.2	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	4.6	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	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	4.4	4.5
問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	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	130.4%	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	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。

ご利用者様にとって、明るく・楽しい、活気のあるデイサービスしてゆきたい。

## 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。

- 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
	0.0	13
3	2.7	10
	3.6	9
	0.0	13
5	0.0	13
2	4.5	8
	2.7	10
	6.4	7
4	7.3	5
	10.0	4
	7.3	5
	18.2	2
1	23.6	1
	10.9	3
	2.7	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.3	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	3.0	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	3.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	3.7	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	4.3	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	3.8	3.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項、苦情窓口等の書類関係の説明や事業所の設備、備品等の環境面が3点台と評価が低かった。今後は書類の内容を見直し、説明させていただく際には、ご利用者様、ご家族様にわかりやすく、伝わりやすいよう説明する事をより心がけていく。事業所の設備、備品等に関しては、どの点に満足して頂いていないのか確認、把握をする。併設型の施設という事もある為、改善できる事を施設全体で話し合いを進めていき対応を検討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。		1.0	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	11
3 利用料金が適正なこと。		1.0	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。	2	8.9	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.9	4
7 自宅から近いこと。		7.0	6
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。		4.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	21.2	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	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。	3	23.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371000338	デイサービスセンター西日置フラワー園

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.4%	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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.7%	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。

ご利用者と事業所は対等であることが望ましいと考えます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め事業所の自己満足に陥らないように努めていきたい。

## 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。

- 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
	3.3	12
1	4.3	10
	3.9	11
	6.1	5
2	2.6	13
5	5.7	8
	5.9	7
	2.1	15
4	9.6	3
	6.3	4
	5.7	8
	17.4	2
3	18.7	1
	6.0	6
	2.4	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371000346	特別養護老人ホームフラワ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	4.3	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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	4.5	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

問1)契約書や重要事項説明書などの説明をする者の説明方法を再度確認致します。問2)苦情受付窓口についての説明をする者の説明方法を再度確認致します。問3)個人情報の取り扱いについての説明をする者の説明方法を再度確認致します。問4)不満や苦情を受けた際に素早く対応するために、上司への迅速な報告を再度職員へ周知徹底致します。問8)ケアマネジャーへの報告は迅速に行い、口頭だけでなく書面においても実施致します。自由記載欄より、ご利用者が自身にて行える運動器具の導入を検討致します。

## 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。		9.9	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。		9.4	4
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。		7.3	6
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	6.0	8
7 自宅から近いこと。		7.3	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	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。	2	9.4	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
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。		3.4	11



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	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	4.2	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

コメントの中で「施設の車いすの貸し出しはできないか」との匿名での質問があったため、早急に職員会議で話し合い匿名であることに配慮しながらも対応しました。概ね全ての分野で好評を得られていましたので、継続できるように努力していきます。

## 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。		0.2	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。		0.9	14
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。	5	8.5	5
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	6.7	8
7 自宅から近いこと。		15.2	2
8 事業所の定員・規模。		1.6	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	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。	3	15.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.4	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371000841	八王子デイサービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.0	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.7	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	4.3	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	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

今回の評価結果で明らかになった問題点を正しく分析し改善に努める。事業所評価より利用者評価が低い項目を改善できるよう今後もミーティング等で議題を共有し検討していく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	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。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。		3.1	8
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。		3.1	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。		1.7	13
7 自宅から近いこと。		9.1	6
8 事業所の定員・規模。		3.1	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。		6.3	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.6	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	10.3	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。	1	21.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.5	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	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。	5	12.7	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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	4.8	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	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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。

今回のユーザー評価では、現在のサービスに大変満足を受けている評価を多く頂きました。ご利用者様だけでなく、そのご家族様や居宅介護支援事業所など、デイサービスに関わる全ての方々と連携、ケアを充実させていったことで今回の評価が得られたと考えています。今後も今回の評価に慢心することなく、スタッフの対応に安心感、信頼感を持って頂ける様精進し、様々なニーズにお応えできるサービスの提供を致します。また、調理レクや音楽活動、季節を感じられる活動など五感で楽しむレク活動の充実もこれまで以上に図って参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
3 利用料金が適正なこと。		1.0	14
4 地域での評判が良いこと。	5	3.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	3	3.6	11
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。	4	7.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	3
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。	2	17.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.1	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。		4.1	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.7	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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

ご利用者様のご意見を頂きまして、様々なご要望があることに気づきました。このような機会がなければ、普段の係わり合いの中で率直なお気持ちをお伺いすることが難しいので、ありがたいことだと思っております。全てのご要望にお答えすることは難しいと思いますが、食事やレクリエーションなどできる事から要望にお答えできるように取り組む所存です。食事については味を濃くしたいところですが、健康面を考えて塩分控えめでも満足していただけるようなメニューを管理栄養士に考えてもらおうと思っております。その他は順に対応していきたいと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	9
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。	5	21.8	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	2	7.9	6
7 自宅から近いこと。	3	20.1	2
8 事業所の定員・規模。		0.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.1	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.3	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	5.7	7
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	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。		0.0	15



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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？	4	4.2	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？	3	4.0	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.2	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様に対する接遇・楽しみを持って利用できるような環境作りの面で特に満足感が得られるようサービス提供してきました。結果として全体的には平均程の評価を頂戴しましたが、接遇、食事、レクリエーション面においてご不便をかける結果となりました。又、サービス選択時の重要性についても基本サービスや接遇面といった、お一人お一人が安心して過ごせるようなサービスの提供が必要と再認識致しました。皆様方の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。		6.7	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。		4.3	10
3 利用料金が適正なこと。		7.0	4
4 地域での評判が良いこと。		7.0	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	1.7	14
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		0.3	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。	4	4.3	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	13.0	3
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。	3	16.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.6	2
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。		6.1	8

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371001864	デイサービスセンターもみの木

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.8	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	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？	2	4.2	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	4.2	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？	2	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	2	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	4.5
問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？	2	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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？	2	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.8	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	31	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.5%	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	80.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回いただいた、貴重なご意見は、全職員で共有し、可能な限り、良い方向に向けて活動を強化でき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。

- 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
2	0.3	14
	0.3	14
1	4.0	9
4	3.6	10
	0.6	13
3	5.8	8
	14.9	2
	2.7	11
5	10.6	4
	7.0	7
	7.6	6
	12.2	3
	19.5	1
	9.1	5
	1.8	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.0
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.2	4.7
問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
問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
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.7
問9 送迎サービスについて、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
問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	*
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6
問14 座席や他のご利用者と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	4.3	4.8
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.8
問16 レクリエーション(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
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5
問20 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

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。皆様からの評価が概ね良い評価であったことにスタッフ一同感謝しております。とともに、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より利用者様に寄り添った運営ができるよう心掛けていきます。今後も運動機能が低下しないように「先月よりも楽に動けるように。去年できたことが今年もできるように。」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い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	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	6.7	8
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。		4.8	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.7	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。	2	8.7	5
7 自宅から近いこと。		12.4	3
8 事業所の定員・規模。		3.4	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.6	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。		1.1	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	3.4	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371002847	デイサービスセンターひかり

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	4.3	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	4.2	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？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.4	4.5
問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？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ケアマネジャーを通しての意見が多いため、家族から直接ご意見をいただけるよう、家族とのコミュニケーションをとり(送迎時などを利用して)話を少しでもしていくようにし、信頼関係を築いていく。食事について、普通食を提供している利用者様にも食べやすさを考え、ご本人の意見を聞きながら形態を見直し提供していきたい。リハビリについて、ご本人のやる気を引き出せるよう今以上にご本人の思いを汲み取り、リハビリ内容を考えていきたい。また、苦手なことでもチャレンジできるような雰囲気作りをしていきたい。

## 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。		0.3	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		2.5	12
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。		3.4	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。	2	8.1	4
7 自宅から近いこと。		7.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。	3	15.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	7.8	5



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.4	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？	5	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.1	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	4.2	4.5
問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？	4	4.1	3.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	4	4.3	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？	2	3.8	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？	2	3.8	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

送迎サービスについて、今後も定期的にご意向の確認を行い、ご希望に近い送迎時間を統一できるように努力します。また、職員の運転講習を定期的に行い、運転技術の確認を行います。ご希望の多い『個別機能訓練』については、現在は加算として算定しておらず、体制も整っていませんが、看護職員とご本人様とでプログラムを作って実施する事は可能ですので、取り入れていく努力をしていきます。また、定期的に看護職員に『リハビリスキル』の講習へ参加を促します。

## 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。		2.0	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	14
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。		3.4	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	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。		3.4	8
7 自宅から近いこと。		10.1	4
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。	2	2.7	10
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。		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。	3	19.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	8.1	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371003787	デイサービスさふらん千音寺

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	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	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	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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数を表します。
評価票の回収率	23.8%	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。

契約時の説明では、ご家族様にご理解頂きやすい説明が出来ていない所があったようです。専門的な言葉だけでは難しく思ってしまう事もあり、ご家族様が聞いてわかりやすい説明を心がけて今後に生かしていきたいと思えます。機能訓練の説明や効果に対しての説明不足が厳しい評価として出ている事は、ご家族様が事業所に求められている所としてしっかり認識をして、ご利用者様の身体的な不安をご家族様に与えないよう説明や効果等の情報提供を心がけて行きたいと思えます。まだまだ、サービス全般についての満足度は厳しいものとなっていますが、在宅での生活継続する上で効果的なサービスと高評価頂いた事はとても嬉しく、今後活かして行きます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	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。		1.4	11
3 利用料金が適正なこと。		5.6	6
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	5.6	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。		4.2	10
7 自宅から近いこと。		5.6	6
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。	3	11.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	12
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。	4	8.3	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	31.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	13.9	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。		5.6	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371003795	デイサービスさふらん中島

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.2	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	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	105.9%	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	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。

問1・問2に関する説明は、順次 ご利用者様・ご家族様へ説明の時間を設けさせていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.2	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	2.4	12
3 利用料金が適正なこと。		4.8	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	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。	2	11.5	3
7 自宅から近いこと。		9.6	4
8 事業所の定員・規模。		3.8	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。	3	9.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	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。	5	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		9.6	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。		1.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371003910	はじまるCAFE ほほえみ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.8	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	3.9	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.1	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	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	30.3%	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。

お忙しい中アンケートへのご返答ありがとうございました。自由記載欄にありました散歩や運動へのご意見へは前向きに受け入れ取り組んでいきたいと考えております。運動に関しましては1時間の集団体操を行っておりますが個別のニーズにも対応できるデイサービスであり続けたい所存でございます。今後とも皆さまのご意見を真摯に受け止め精進してまいります。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。		2.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		6.1	8
4 地域での評判が良いこと。	5	2.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。		6.4	7
7 自宅から近いこと。		5.0	10
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。		9.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。	1	17.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	8.5	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。		2.0	15



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2391000128	デイサービスセンターまつかけ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.8	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	4.2	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	76.9%	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	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。

苦情受付窓口についての説明が分かりにくいと評価頂きましたので、契約時にきちんと説明できるよう生活相談員に周知します。個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果についても、説明が行き届いてない様に感じましたので、きちんと説明できるよう周知します。自由記載欄で頂いた内容は、真摯に受け止め、個々に改善していけたらと思います。利用者様・ご家族様・名介研様、ユーザー評価へのご協力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。		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。		0.8	11
3 利用料金が適正なこと。		4.6	9
4 地域での評判が良いこと。		0.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。	4	10.8	3
7 自宅から近いこと。		7.5	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。		18.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	10.8	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。		0.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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？	3	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	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	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	56.6%	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	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。

レクリエーション等、介護スタッフが工夫を行うなどして、ご利用様が楽しんで利用できていると評価を頂きましたが、今後も引き続き満足して頂けるように取り組んでいきます。事業所の環境整備や清掃もより意識し、ご利用様が気持ちよく通所して頂けるように取り組んでまいります。  
ご利用者様、ご家族のご意見を伺いながら、説明不足が生じないように、分かりやすく、お伝え出来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。		1.4	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。		4.1	10
3 利用料金が適正なこと。		7.5	7
4 地域での評判が良いこと。	4	8.1	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	5.8	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。		11.6	2
7 自宅から近いこと。		10.1	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。		5.8	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.2	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。	2	9.9	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	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。	5	3.2	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

今回は22名のご利用者様に参加頂き、ありがとうございました。全体に高い評価を頂き嬉しく思うとともに、身を引締め今後より良いサービスを提供できるよう職員一同頑張っております。その中でも低い評価を頂いた「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったか?」「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?」について、今後は分かりやすく提示をしていきたいと思っております。記入者方別の評価では、自立支援の考えに基づいたサービスの提供やサービス全般の満足度について、ご本人様からは低めの評価を頂きました。通常サービスに加え、自立支援の考えを職員間で浸透させサービスを提供いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	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。		4.6	9
3 利用料金が適正なこと。	4	11.3	4
4 地域での評判が良いこと。		2.5	11
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。	1	11.7	2
7 自宅から近いこと。	5	10.8	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。		11.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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	8.8	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.3	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。		2.5	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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？	4	4.2	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？	3	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

契約書の説明を十分しているつもりでしたが、利用者さん側には理解しにくい部分があったのかと思いました、今後は、どなたにも分かりやすい言葉で説明していきたいと思います。  
感染予防や衛生面については、利用者さんからは、見えない場所、時間にセラ水を噴霧し感染予防に努めています。自立支援に基づいたサービスについては、生活リハビリを取り入れサービスを提供しています。今まで以上に利用者さんに、いろいろな取り組みをしていただけるようサービス内容を考えていきます。

## 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。		3.0	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。		3.0	10
3 利用料金が適正なこと。	2	12.2	3
4 地域での評判が良いこと。		0.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。	4	5.6	8
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。	5	13.3	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。		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。	3	11.5	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	8



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	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	4.2	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？	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？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	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	4.1	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.0%	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。ご利用者様、ご家族様に対して職員の対応で失礼のないように指導・教育を徹底していきたいと思ひます。皆様から信頼して頂けるように全員で努めてまいりたいと思ひます。また、夕食のサービスについては、現状では難しい所がありますので今後の検討課題とさせていただきますと思ひます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	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。		4.2	8
3 利用料金が適正なこと。		14.6	2
4 地域での評判が良いこと。		1.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.1	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。	4	2.1	13
7 自宅から近いこと。		14.1	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。	3	8.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	10.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。		9.9	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	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。		3.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.6	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	3.8	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	4.2	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？	5	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	3.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	3.9	4.1	4.5
問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	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	3.9	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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。

○ ご利用者様等との評価の乖離度の高かった契約、苦情受付窓口、個人情報の取扱いについては、より丁寧な説明に 留意します。また給食についてはご利用者様の意見の吸上げに努め、管理栄養士とともに改善に努めてまいります。○ ご意見をいただいたうち、煙草については国の動向も見つつ検討し、ご利用者様へのこまめな声掛けやご家族様への情報提供については、職員全体で意識して丁寧な対応ができるように努めてまいります。また入浴については、ご 利用者様の声も吸上げ、人権に配慮した施設設備の改善や運営の在り方を検討してまいります。今後ともいつも笑顔 で、在宅での生活を支援できるデイサービスであるよう努力いたします。

## 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。		3.5	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。		1.9	14
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。	2	4.9	9
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	6
7 自宅から近いこと。	1	11.0	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。	5	10.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	5
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。	3	14.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.3	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。		2.8	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

実施できていないにチェックされていたのが、「機能訓練の内容や効果についての説明」「自立支援に基づいたサービスの提供」でした。今後注目されていく部分なので、どう説明していくのが効果的なのかを職員で話し合い検討していきます。また自由記入欄で気になったのが、「連絡表が一方通行になっている。こちらから書いて出したものが返っていないので時系列がわからないことがある。」です。利用者・家族によっては連絡帳で情報をよみとるところもあるため、特に連絡帳を記入される家族等については詳細に返答を記録するよう、指導していきます。連絡帳だけでなく、送迎時に直接声掛け、電話、メール等での情報を伝達を行います。

## 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。		4.9	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
3 利用料金が適正なこと。		2.4	13
4 地域での評判が良いこと。		4.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	5
7 自宅から近いこと。	5	11.2	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。	3	11.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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。	1	15.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

<p>貴重なご意見を多数いただき誠にありがとうございました。自由記載欄で、ご指摘いただきましたご意見は、職員間で話し合いをし周知してまいります。お客様・ご家族様がサービス全般に満足していただけるように工夫を重ね、また安心・安全に配慮しながら職員一同サービスの向上に努め、より一層充実したものとなるよう努めてまいります。</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。		2.4	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。		0.0	15
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。		2.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.1	9
7 自宅から近いこと。		9.8	3
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。	5	17.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	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。		2.2	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.2	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	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.8	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	4.3	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？	5	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

自宅からの距離で選ばれているが、事業所から遠くでも通って頂けるように、送迎車内でも会話などのコミュニケーションをしっかりと行い、乗車時間を感じさせないように職員間でより一層励んでまいります。皆様のご意見を職員間で共有し、サービスの質の向上に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	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。		2.6	13
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。	5	1.2	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	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。	4	8.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.7	10
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。	1	17.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.9	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2391100191	寿楽の家

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.4	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	4.2	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	4.8	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	4.5
問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	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今回初めてユーザー評価に参加させていただきました。ご利用様がサービスを提供する上で『スタッフの対応に安心感・信頼感がある事。』を一番重要視されており、当事業所とは重要度の部分で意識の差がある事が明確になりました。評価項目でもユーザー評価より下回った項目が数箇所ありました。しかしご利用者様からは温かお言葉も数々いただきスタッフ一同とても嬉しく思いました。今回の結果を分析し今後もご利用者様により良いサービスを提供していけるように努力していきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.8	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。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。		2.7	10
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。		1.0	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。	5	8.4	7
7 自宅から近いこと。		9.8	4
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。		10.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.4	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	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。	2	8.8	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	12.5	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。		2.0	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	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	4.6	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	4.6	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	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	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	4.5
問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	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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？	2	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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	23.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	4	0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	9
3 利用料金が適正なこと。		1.3	11
4 地域での評判が良いこと。		5.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.7	9
7 自宅から近いこと。		8.0	7
8 事業所の定員・規模。		13.3	3
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	9.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.3	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		13.3	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.1	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	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	4.2	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	2.9	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

全体の平均よりも大幅に低かった機能訓練についての内容や効果について、改めてご家族様やご利用者さまに対し内容の説明を分かりやすく実施していきます。効果についても日々の変化をご家族様に送迎時や書面を通してお伝えできたらと思います。また、その次に低かった個人情報の取扱いにつきましても面接時に説明をさせていただき、個人情報を外部に漏らさないようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		7.0	5
3 利用料金が適正なこと。		4.3	12
4 地域での評判が良いこと。	2	5.2	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	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	4.6	11
7 自宅から近いこと。		9.5	4
8 事業所の定員・規模。		1.2	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。	4	10.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	2
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。		5.2	8



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約時に安心してご利用いただけるように、苦情受付窓口等ついて、ご理解いただけたか確認しながら説明をしていきたいと思ひます。また、快適に過ごしていただけるように、ご利用者様の意見を伺いながら座席の配慮等も行っていきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
3 利用料金が適正なこと。		7.7	5
4 地域での評判が良いこと。		3.8	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	5.9	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
7 自宅から近いこと。		10.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	15.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.6	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	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。	1	11.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	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	4.7	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	4.5	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	4.2	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？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問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	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

お忙しい中貴重なご意見を頂きありがとうございました。全体的に平均的な評価を頂きました。平均点より低かった、機能訓練や、自立支援に基づいたサービスの提供に関しては、ご利用様が在宅生活を続ける上で、より効果的なサービスが提供できるよう、サービスの充実を図ります。自由記載欄では概ね高評価を得られましたが、ご指摘のありました、細かい部分を忘れる事が多く有るとの件に関しましては、送迎時の伝達については必ずメモ用紙に記入し、確実に職員に伝える事を徹底し、職員同士がしっかり連携を図るよう努めます。今後も職員全体のレベルアップを図り、ご利用様が安心して、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。		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。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 地域での評判が良いこと。		4.2	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。	4	5.3	9
7 自宅から近いこと。		7.4	6
8 事業所の定員・規模。		2.1	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	7.7	5
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。		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。	1	15.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	5.6	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	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	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	4.2	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？	3	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

利用者評価がやや低く出た「苦情受付窓口の説明」と「個人情報の取り扱いの説明」について改善の必要性があり、どちらも契約時の説明が不十分と思われるため、今後は契約時に理解を得ることができるように時間をとり、わかりやすい説明に努める。意識の差についてはユーザーの希望におおむね沿えていたので、このままその時々希望に沿えるように意識していきたい。また「食事がまずいのでアンケートをとってほしい」というご意見に対してはご希望通りにアンケートをとり食事内容の改善を図り、「本人が嫌々通所している」というご意見に対しては全体で楽しめる活動をスタッフ一同で検討し、一人一人の楽しみを模索していく次第です。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
3 利用料金が適正なこと。		10.6	3
4 地域での評判が良いこと。		8.8	4
5 個人情報を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。	4	8.2	5
7 自宅から近いこと。	5	7.1	8
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。		5.3	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.2	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	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。		2.9	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.2	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	4.2	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？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	300.0%	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。

新規契約時に行う契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口に関する説明が理解しにくいとのがわかった。説明する者が改めて内容をよく読み、理解し、要点を絞りながらご利用者様、ご家族様に理解していただけるようわかりやすく説明ができるよう改善していく。また、ご家族様に対し、デイサービスでのご本人様のご様子をお伝えする機会やご家族様からのご要望をお聞きできる機会を増やしていく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		5.5	9
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。		5.2	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。	3	6.1	8
7 自宅から近いこと。		10.4	4
8 事業所の定員・規模。		4.6	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。	4	7.9	5
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。		11.0	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。		2.1	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	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。	5	1.5	14



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス 庵

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	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	4.2	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	4.6	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	136.4%	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	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。

今年度もユーザー評価事業に参加させていただき、利用者様、ご家族様からのご意見を真摯に受け止めて、サービスの改善に取り組んでいきます。個人情報の取り扱いについては適正に説明と活用を行っていると考えていましたが、差異がありました。改善案としましては、広報誌にて適正に説明を行ってまいります。ほかの項目では、おおむね評価をいただきました。ご家族様、医療機関、介護事業所、ケアマネさんと協力して、利用者様が地域で安心して暮らしていくことができるよう、支援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。		2.4	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		4.3	9
4 地域での評判が良いこと。		4.8	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	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。		6.3	6
7 自宅から近いこと。		6.3	6
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。	3	7.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.9	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	12.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.2	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。	5	1.9	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.2	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	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用開始の際の契約や重要事項説明、苦情受付について、わかりやすいと印象が残るような説明方法を検討する。不満や苦情を受けた際の対応方法についても、検討をするとともに、ケアマネジャーとの連絡、調整についても課題がある。自己評価が事業所全体評価を下回っている、個別の機能訓練については、個別に客観的なモニタリングと評価ができるよう記録方式を現在検討している段階で、早めに取り入れる予定です。レクリエーションについても、個別化を取り入れ、座席や他利用者との関係についても工夫する必要がある、職員全体に評価について発表し、各優先課題について検討したいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.7	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。	4	0.0	14
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。		0.0	14
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。		8.0	4
7 自宅から近いこと。		12.3	3
8 事業所の定員・規模。		2.7	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.8	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.5	5
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。	2	7.5	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371201811	ヒューマンライフケア道德

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.9	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	4.7	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約時のあらゆる説明項目について、丁寧に説明したうえで、ご質問の時間をとる等して、十分なお理解が得られるよう心掛けて参ります。利用者様の自立支援を念頭におき、スタッフで日々の介助方法を検討・共有し、関わって参ります。利用者様視点で、楽しいと思っ頂ける行事やイベント等を実行して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		3.0	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。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.0	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。	2	6.7	6
7 自宅から近いこと。		12.7	3
8 事業所の定員・規模。		3.0	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。		5.2	8
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。		9.0	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。	3	14.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.8	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	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	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

全体的に自社で思っていたよりも利用者様方の評価は高かったように思いますが、今以上に満足していただけるように機能訓練やレクリエーションがマンネリしていかないように努めていきたいと思ひます。また、衛星面やお手洗い等のプライバシーの配慮を更に良くしていけるように努めたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		6.7	7
3 利用料金が適正なこと。		4.2	12
4 地域での評判が良いこと。		7.2	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.5	8
7 自宅から近いこと。	5	12.3	3
8 事業所の定員・規模。		3.9	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。	4	6.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.0	1
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。		4.6	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		5.1	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371202389	デイサービスさふらん桜本町

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.2	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	4.8	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自己評価と利用者ご家族様との評価の乖離が若干見られます。ご家族様とケアマネージャー様との連携を密にして、地域に貢献できる施設づくりを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。		24.4	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。		4.4	8
7 自宅から近いこと。		7.8	6
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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	16.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	8.9	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。		1.1	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問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	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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？	2	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	3.0	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。		3.5	11
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。		2.2	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。		4.3	9
7 自宅から近いこと。		8.6	4
8 事業所の定員・規模。		0.5	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。		7.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	10.0	3
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。	2	15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		8.6	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371202835	ケイズファミリーデイサービス呼続

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.5	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	4.5	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	4.2	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	26.7%	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。

ご利用者様には良い印象で評価していただき嬉しく思います。気持ち良くご利用していただける様に頑張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。		8.3	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。	5	0.0	11
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。		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。	4	10.0	4
7 自宅から近いこと。		0.0	11
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。	2	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.7	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。	3	21.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.3	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。ご利用者様が住み慣れた環境でできるだけ長く続けられるように私どもが必要な介護を行い且つデイサービスで楽しく安心して利用して頂けるための温かい励ましのお言葉を頂くと同時にご要望や貴重なご意見を職員全員で真摯に受け止め、共通認識として全力で取り組んで参ります。これからも、ご利用者様に寄り添い思いをしっかりと向き合いながら、日々信頼関係の構築に努めます。ご利用者様の在宅支援活動を今以上に皆様のお役に立てる事業所にするために精進して参ります。今回もこのような振り返りのできる機会を与えていただ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。		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。		6.2	4
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。		1.8	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.8	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。	3	5.9	6
7 自宅から近いこと。		2.6	13
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。	4	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	15.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	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。		6.2	4



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.7	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	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	4.5
問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	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価を受け、皆様に満足していただけるよう、職員会議の場で話し合いを進めていきます。具体的には、皆様にとって、デイサービスが居心地の良い空間となるよう、職員一同、接遇向上を図るべく、そのための研修を実施します。また送迎サービスにつきましては、皆様から率直なご意見を伺い、職員間で検討し前向きに取り組んでいきたいと思っております。今後も、評価が高い項目については、職員のモチベーションアップに繋げ、厳しいご意見につきましては、サービスの改善に活用させていただきます。沢山のコメントをお寄せいただき、ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	7
3 利用料金が適正なこと。	1	2.7	12
4 地域での評判が良いこと。		3.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.9	3
7 自宅から近いこと。		3.5	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。	3	10.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.9	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		18.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.3	2
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。		2.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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、[-]

問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.8	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	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.8	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	65.0%	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。

契約時に重要事項等きちんと説明をし、疑問に思うことや分からない事などが無いとお聞きをしてはいるのですが、お客様にとっては何もかも初めてのことになりますのでその場では質問もなく終わってしまいます。利用後にお尋ねがあったときはきちんと説明をするように心がけています。お客様一人一人にできる限り寄り添い支援をしています。今回の評価の結果をスタッフ全員と共有をし満足して頂けるよう努力をして参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。	5	0.0	12
3 利用料金が適正なこと。	2	3.2	10
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報等を絶対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。	4	8.4	6
7 自宅から近いこと。		5.2	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。		9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.4	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	9.7	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	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。		7.1	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.6	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	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	4.2	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	4.2	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

多数の貴重なご意見をお寄せ頂きありがとうございました。「個人情報、同意なしに他人へ話さないことの説明」「個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果の説明」「レクリエーションの種類や楽しさ」「自立支援の考え方に基づいたサービス提供」等について、ご家族の評価が低くなっていました。今後は利用開始時や担当者会議、送迎時など直接ご家族とお話する機会に、丁寧な説明を心がけていきたいと思っております。また前年度との比較においても、大きく評価が下がったことを真摯に受け止め、年度途中より開始したリハビリ体操の効果を皆様に実感していただけるよう、効果測定を実施し、目に見える形でご報告できるよう努めていく所存です。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.9	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
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。		0.9	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	3	9.3	5
7 自宅から近いこと。		9.8	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。	4	6.7	6
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。		11.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	2
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。		0.9	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	2	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.2	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	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.1	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	1	3.9	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	4.3	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	3.8	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	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	1	3.9	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	34.5%	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。

評価が比較的低かったものは3点あり、送迎時のサービス内容、感染予防対策、レクリエーションについてでした。送迎時のサービス内容については、他利用者とぶつかってしまうなどトラブル等起きる事がありました。車に乗るまでの誘導時に順番を整えることをして、スムーズ且つ安全に移動ができるようにしております。感染予防については、デイルームの細かい消毒(机、手すり等)はもちろんの事、送迎車にも気を配り、換気や送迎終了時の座席等の消毒を徹底できるようにしていきます。レクリエーション、生活支援についてはアセスメントを見直して楽しんでいただけるようなものを考察して実践していきます。

## 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。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	7
3 利用料金が適正なこと。		5.3	7
4 地域での評判が良いこと。		1.3	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.7	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。	4	7.3	5
7 自宅から近いこと。		5.3	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。	5	10.7	3
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。		5.3	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。		18.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	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。		7.3	5



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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？	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	4.2	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	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	67.5%	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。

貴重なご意見を伺うことができ、大変ありがたく思います。今回のアンケートで共通項目、とくに契約書や重要事項説明書の説明において『できていない』とご回答いただいた方が他の項目より多くいらっしゃいました。この件につきましては施設として重く受け止め、早急に対応策を考えてまいります。契約書類については文字数も多いため、単に文字のみ読んで説明するのではなく、相手の立場になり、専門用語は避け、伝わりやすい言葉に替え、説明するよう心掛けていきます。また、自由記述では多くの方から様々なご意見をいただきました。一つ一つのご意見に真摯に向き合い、サービスの改善に取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 地域での評判が良いこと。	3	1.7	14
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。		9.1	5
7 自宅から近いこと。	4	9.8	3
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。	5	9.1	5
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。		5.4	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。	2	11.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	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。		4.4	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371301637	華の花デイサービス

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	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？	3	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>苦情受付の窓口についての説明が、行き届かなかったようですので、今後より分かりやすく説明できるよう改善いたします。ご本人様との意向要望等も、よく話し合い、サービスに生かしていけるように努力いたします。</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。		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。		22.2	1
4 地域での評判が良いこと。	3	8.9	4
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。		6.7	8
7 自宅から近いこと。		8.9	4
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。	2	0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。	5	4.4	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.9	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.9	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。		11.1	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンターつくも

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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？	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	4.2	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	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.4	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	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.7	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

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・ご家族様に心よりお礼申し上げます。皆さまから頂戴したご意見につきましては、スタッフ一人一人が真摯に受け止め、サービス品質の改善に活かしてまいります。不断の努力で改善活動を推進し、ご利用者様・ご家族様の期待に応えるサービスを提供し続ける事で、安心・信頼される事業所となれるよう全力で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。		5.5	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。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		5.8	6
4 地域での評判が良いこと。		2.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.5	4
7 自宅から近いこと。		6.7	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。	3	9.9	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。		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。	1	16.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	2.9	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371301801	デイサービス たまや

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.2	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	4.5	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.9	4.4	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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

サービスを開始する際の説明を十分に理解されているのかの確認が足りなかったように思います。初めて介護保険をご利用される場合は特に不安な事も多いため、もう少し丁寧にご説明してご納得して頂くようにしていきます。また排泄や入浴でのプライバシー保護についてはもっと配慮していくように職員研修などを実施して改善していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	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。		2.7	10
3 利用料金が適正なこと。		3.1	8
4 地域での評判が良いこと。		3.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	6
7 自宅から近いこと。		0.0	15
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。	5	13.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.6	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.4	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。	1	20.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		2.7	10



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371302312	リハビリフィットネス 小幡

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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	3.3	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	4.0	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	4.2	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	4.2	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.0	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	4.5	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の結果を真摯に受け止め、職員間で話し合い今後の事業所の運営に反映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。

- 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
	0.0	15
	4.1	11
	2.3	12
	6.1	9
2	7.4	7
3	10.4	3
	11.5	2
	6.9	8
1	5.9	10
	10.2	4
	9.2	5
	1.3	13
4	16.8	1
	0.5	14
5	7.6	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371302981	デイサービスさふらん四軒家

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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？	5	4.2	2.6	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	3.5	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	4.2	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	4.7	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	93.8%	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。

ご家族の皆様にも、デイサービスで何をしているか分かり、安心してもらえるように工夫する。

## 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。

- 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
	1.0	13
	0.0	15
	10.8	3
	2.1	11
	2.6	10
5	10.8	3
	9.8	5
	2.1	11
2	4.1	8
	8.2	6
	4.1	8
4	19.6	1
1	19.6	1
3	4.6	7
	0.5	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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		
問1 契約書や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	4.3	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？	3	4.2	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	4.4	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.4	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.2	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	4.1	4.2	4.3
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.9	4.2	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	4.3	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	3.8	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 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

全体的にユーザー全体平均より下回っており、特に低かった個別機能訓練に関しては昨年10月から週に1回機能訓練士が出勤し個別リハビリを実施致しております。今後内容や効果について説明していきたいと思えます。また、契約時に自立支援の考え方に基づいたサービスの説明を行い、ご利用者様やご家族様のご意見をよく聞きデイサービスが在宅での生活を続けるために必要不可欠だと思われるようにご利用者様の要望に添えるようレクリエーションの内容等も検討しより良いサービスが提供できるよう改善の努力をしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	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。		2.8	12
3 利用料金が適正なこと。		11.9	4
4 地域での評判が良いこと。	4	4.5	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。	2	2.8	12
7 自宅から近いこと。		14.7	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。	3	4.5	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.3	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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。	5	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.4	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	4.1	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	4.2	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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？	5	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.8	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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の結果では、皆様から貴重なご意見、感謝の言葉をいただきました。今後も皆様が楽しみにして通っていただける様、魅力あるデイサービスを運営していく為に、頂いたご意見を参考にして、少しでもご利用者の皆様が居心地よく過ごせる工夫や細かい配慮を欠かすことないように、ご家族の方も安心して送り出して頂けるようなデイサービスを目指して、職員一同一層努力して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。		2.5	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。		0.8	14
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。	3	8.4	5
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。		9.2	4
7 自宅から近いこと。		5.0	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	13.4	2
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。	2	10.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	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。		2.5	12



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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？	3	4.2	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	4.9	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？	3	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.9	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	4.8	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	4.9	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	3	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体として高い評価をいただき、大変有り難く思っています。引き続き高い評価をいただけるよう職員一同サービスの向上に努めてまいります。ただ、自由記載欄に本人の安心と家族の信頼を求めのご意見がございましたので、今後一層の努力を行い、全利用者・ご家族からの信頼を得られ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。		2.5	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
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。		1.6	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.0	6
7 自宅から近いこと。		5.4	7
8 事業所の定員・規模。		0.3	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。	5	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	14.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	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。		5.4	7

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

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
問1 契約書や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	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.2
問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
問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
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2
問9 送迎サービスについて、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
問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
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9
問14 座席や他のご利用者と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	4.3
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	3.8
問16 レクリエーション(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
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)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	3.9

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

概ね好評をいただき感謝申し上げます。スタッフ一同、毎年のアンケート結果を基に改善を重ね現在に至っております。引き続き、ご利用いただく皆様に満足いただけるサービス運営に努めてまいります。なお、契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口・個人情報の取り扱い等につきましては、分かりやすい説明でご理解いただけるようにいたします。今後も当施設運営にご理解ご協力のほど、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。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。	1	8.3	6
4 地域での評判が良いこと。		4.5	8
5 個人情報を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。		9.1	5
7 自宅から近いこと。		9.8	4
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。	2	15.2	2
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。		4.5	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。	3	10.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	0.8	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.0	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.3	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？	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	4.2	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？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.5
問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	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	44.1%	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	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。

アンケートのご回答、ありがとうございました。ご意見いただきました、昼食のメニューに関しては、個別でソフト食等の食事形態の変更の相談に乗らせていただきますので、いつでもご相談ください。

## 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。		4.2	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
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。		2.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。	2	7.2	5
7 自宅から近いこと。		6.8	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.5	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。	3	23.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	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。		1.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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？	*	3.8	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>苦情や不満に対して素早く丁寧に対応してくれていますか？という設問に対して出来ているという意見が約半数ほどになってしまっており、苦情や不満に対して早急に対応できないと信頼感をなくしてしまうところだと思いますので、ご意見をいただいた際は早急に話し合い等を行い、解決に努めていくように取り組んでいきます。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	4	1.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	11
3 利用料金が適正なこと。		6.3	8
4 地域での評判が良いこと。	5	6.5	7
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。	3	6.7	6
7 自宅から近いこと。		7.4	5
8 事業所の定員・規模。		3.5	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。		5.3	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.0	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
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。	2	7.7	4



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービス笑皆の風アロハ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.8	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	4.2	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	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.2	4.5
問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	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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？	*	3.8	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	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。

送迎時間の変更があった場合やご家族様への連絡はこまめに連絡を取り、情報を共有して安心してご利用いただけるよう努めていきます。また、運動時に一つ一つの動作に対する効果等説明していきながら飽きがない施設づくりを目指していこうと考えています。職員の身だしなみや言葉遣いに関しては研修等を通して見直しを重ね、不快な思いをされることなく過ごして頂けるよう精進していきます。

## 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。		3.0	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。		8.7	4
3 利用料金が適正なこと。	1	9.9	2
4 地域での評判が良いこと。		4.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	8
7 自宅から近いこと。	2	5.7	11
8 事業所の定員・規模。		6.0	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。	5	8.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	9.0	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。		3.6	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	7.5	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371402088	デイサービス鶴の会

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.4	4.5
問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	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価を通して求めておられることがスタッフの対応に安心感信頼感があることなので、利用者さんの個々のニーズや個別の機能訓練の内容や効果などについてしっかりと説明できるように効果測定できるようにしていきたいと思えます。デイサービスの計画が本人の意向をしっかりと受け止めた内容になるように今後努力して行きます。

## 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。		5.1	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	4
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。	1	0.5	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.1	12
7 自宅から近いこと。		4.6	10
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。	2	6.1	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。		3.6	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。	4	11.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	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。		6.1	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371402153	デイサービス 庵みつ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	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
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
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.2	-	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
問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
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	-	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
問9	送迎サービスについて、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
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者と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	4.3	-	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	3.8	-	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
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	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	4.0	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	-	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	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	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	60.9%	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		4.1	9
3 利用料金が適正なこと。		5.2	7
4 地域での評判が良いこと。		0.5	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	3	6.2	6
7 自宅から近いこと。		3.6	10
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.7	4
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371402203	松柏苑

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	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.8	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

問1・2契約書や重要事項説明書の説明、苦情受付窓口の説明がわかり辛い方があるということがわかりました。今後契約時の説明でご理解いただけるよう努めてまいります。問15個別機能訓練の内容や効果について説明を受けているか?と問19の事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供をうけていると感じているかの回答結果を受け、今後はより一層自立支援に向けての個別機能訓練が提供できるようすすめていきたい。またご利用者にしっかりと説明をしご同意を得られるようすすめてまいります。

## 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。		4.0	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。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。		5.3	7
4 地域での評判が良いこと。		2.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。	3	4.7	9
7 自宅から近いこと。		5.3	7
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。	5	11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.7	15
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.7	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。		2.0	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.0	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問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	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.5%	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.0	8
3 利用料金が適正なこと。		3.8	11
4 地域での評判が良いこと。		4.8	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	3	8.6	4
7 自宅から近いこと。		8.6	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。	4	4.4	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	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。		16.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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	10.1	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371402468	わかた 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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	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？	4	4.2	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	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

今回の評価結果を受けて送迎や入浴、衛生面、職員の態度・身だしなみには好評価をいただき有難く感じる反面、利用者様の座席配置などへの配慮やレクリエーションの内容の充実さがやや欠けていることがよくわかりました。また、事業者と利用者の意識の差という面でも利用者どうし人間関係が上位に上がっていることもあるため、利用者様が遠慮なく楽しめるような雰囲気づくりを強化していく必要があると感じております。機能訓練内容やその他のサービスの質を落とすことなく雰囲気を盛り上げていけ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。		2.1	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。		5.9	9
4 地域での評判が良いこと。	5	0.8	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	9.0	5
7 自宅から近いこと。		10.5	4
8 事業所の定員・規模。		3.1	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。		8.0	6
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。		7.7	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。	3	13.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	12.6	2

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.4	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	4.2	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？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	3.9	4.4	4.5
問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	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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ぼなく全体として良かったと思う。  
自由記載欄のコメントも具体的な記入で、点数の評価より生の声として職員には伝わりモチベーションに繋がりがやすい。サービス提供する上での重要度で、職員の対応への安心・信頼感、基本サービス内容の充実と直接的な満足度に繋がる項目に加え、あまり重要視していなかった自宅から近いという項目が上位にあり、近隣の地域の方に選択して頂くという意識が必要と感じた。安心したサービスが提供できる様に利用者、家族、サービス事業所間での情報共有を行い、内容の充実に繋がる気づきの視点を持てる様に職員の質を向上させ、自宅での生活を継続できるように努めていく。

## 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。		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。		1.9	11
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。		0.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.3	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。		5.6	7
7 自宅から近いこと。		13.9	3
8 事業所の定員・規模。		0.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	12.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	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	10.9	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371402757	デイサービス エクサス みどり

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	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	4.1	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	4.2	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？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.8	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

苦情相談窓口について、契約の段階での説明と掲示板への貼付に留まっていたため、利用者様に十分に知られていない現状が明らかになりました。通所されている利用者様に対しても定期的に説明を行うことにより周知を徹底していきます。また契約書の内容について詳しく覚えていないという意見が多くみられたため、説明をより十分に行うように心がけ、印象に残るように工夫いたします。

## 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。		1.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	9
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 地域での評判が良いこと。		3.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.3	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。	2	8.1	5
7 自宅から近いこと。		14.9	2
8 事業所の定員・規模。		6.6	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1
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。	4	6.9	6



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371403185	デイサービスさふらん鳴海

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.6	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？	5	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.7%	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	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	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。

・契約時の苦情受付窓口について説明が簡単だった為できていないという方が数名見えたことを踏まえ、今後しっかりと説明を行っていきます。個別に行っている取り組みについての効果をもっとご家族様にわかりやすく書面、写真を入れてなどして伝えていけるように努力します。ユーザー様からのご意見、ご感想で満足されているというコメントが多くとてもうれしく思い、励みになりました。今後も一層努力し、楽しく、元気に、長く通っていただけるようなデイサービス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	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。		0.5	15
3 利用料金が適正なこと。		7.7	5
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。		4.1	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	12.4	2
7 自宅から近いこと。		4.6	8
8 事業所の定員・規模。		1.5	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	5.7	6
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。		4.1	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。	2	10.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		10.8	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。		3.1	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2391400054	デイサービス木の香

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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	4.4	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	4.8	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	4.2	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	4.8	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	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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？	5	3.8	4.6	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

認知症になっても、なじみの友人とおしゃべりを楽しみながら居心地よく過ごすことのできる場所として、みなさまに喜んでご利用いただき、ご家族様ともよくお話をさせていただきながら、ご本人がご家族が認知症になっても末永く楽しく暮らしていただけるよう一緒に歩んでまいりたいと思います。また、日々ご利用様と向き合いながら認知症に関する正しい理解と学びを深め認知症の進行を緩やかに保ちながら穏やかで落ち着いた生活を過ごしていただけるよう努力を重ねてまいります。

## 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	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。		0.0	11
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。		6.7	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.3	7
7 自宅から近いこと。		0.0	11
8 事業所の定員・規模。		2.7	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。		10.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	16.0	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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。	4	14.7	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	3	16.0	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。		2.7	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2391400336	大島製作所デイサービス

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	4.3	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	3.0	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	4.0	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	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

<p>いつもタイムリーに情報提供と共有がなされている事で、安心して利用できることのお声もいただき、今後も継続して参りたいと思います。今後の課題としては、ご利用者様がご自宅で不穏になられ、ご家族が行き詰まりを感じておられる場合など、どのような形で介護負担軽減にお力になり寄り添うことができるか、ご家族様やケアマネジャー様と更に連絡を密にして、先ずはデイサービスで穏やかに過ごしていただく事を最優先課題とし、その先にご自宅でも過ごして頂けるよう連携をとって参りたいと思います。</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。		6.8	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	15
3 利用料金が適正なこと。		2.7	9
4 地域での評判が良いこと。		4.1	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	3	9.5	4
7 自宅から近いこと。		1.4	13
8 事業所の定員・規模。		2.7	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。	5	2.7	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	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。		5.4	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	31.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	14.9	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。		1.4	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.1	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	4.2	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？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	102.9%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.9%	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。

貴重なご意見をありがとうございました。苦情窓口についての説明が分りにくい、食事の味付けや食べやすさなどに満足していないといった指摘がございました。苦情窓口については、契約時の説明に終わらず、回数を増やして定期的に説明させていただくようにいたします。食事に関しては、ご利用者の反応や声に対して、より敏感になるように指導させていただきます。また、その内容を調理スタッフに報告し、改善を求めています。

## 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。		3.3	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	6.8	8
3 利用料金が適正なこと。		7.4	5
4 地域での評判が良いこと。		2.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	6
7 自宅から近いこと。		7.6	4
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。	3	10.7	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。		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。	1	15.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	3.3	11



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

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		
問1 契約書や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	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

今回の評価結果については概ね事業所評価よりやや高い評価を頂ける内容となりました。何より、アンケートの回収結果が28/30の回収率と非常に高い回収率になったことにご利用者様、ご家族様に感謝申し上げます。今後のサービス改善に向けて、自由記載等でいただいた意見を参考にさせていただき、事業所内での業務改善、サービス向上について職員間で協議しながら改善策に取り組んでまいります。具体的には、臨時や曜日変更のご利用を希望される方が気軽に依頼できるような仕組みについて、また好評いただいている余暇活動や個別ケア(機能訓練等)の充実についてご利用者様、スタッフが日々楽しみに集える事業所を目指しております。

## 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。		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。		3.1	10
3 利用料金が適正なこと。	2	7.4	7
4 地域での評判が良いこと。		4.1	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.7	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。	3	7.9	5
7 自宅から近いこと。		9.6	3
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。		7.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.4	4
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。	4	17.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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。		1.2	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご本人の意向や要望が通所介護計画や実際のサービス内容に活かされているか、という設問の点数が平均を下回ってしまいました(−0.1点)が、計画書の説明時にサービス内容だけでなく目的をお伝えするよう心がけ、意向や要望がきちんと反映されているか確認作業を行っていきます。ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか、との設問も平均を下回ってしまいました(−0.1点)。日々の状況報告などしっかりと行うことを今年度の目標の一つとしておりましたので、引き続きこまめな連絡を意識して行って参ります。平均点を上回った項目についても、満点に近づけるよう課題を分析し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。		1.5	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		3.0	11
4 地域での評判が良いこと。		6.1	7
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		5.2	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	6
7 自宅から近いこと。	4	10.6	3
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。	3	7.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.9	4
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。	2	16.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	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。		0.9	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	---	4.3	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？	---	4.2	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	4.1	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？	---	4.2	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？	---	3.8	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？	---	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	---	3.9	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？	---	4.2	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？	---	3.9	4.4	4.5
問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	4.4	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？	---	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	3.9	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？	---	4.3	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？	---	3.8	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？	---	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	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？	---	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	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	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	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。

自由記載欄のご意見を元に改善コメントを書いてあります。「リハビリ体制が今現在はないので、それさえあれば毎日でも伺いお世話になりたいと思っています。」→14時から行う全体型の体操や機能訓練士によるマッサージなどの施術のみで、OT・PTによる専門的なリハビリは行っていないのが現状です。31年度は看護師や機能訓練士と連携した個別のリハビリを予定しています。「連絡帳にお願いとか要望とかを描いて出しますと、ちゃんと返事を頂きますので大変有難く思っています。」→送迎時にお会いできない家族も多いので、電話や連絡帳、LINE等を活用し、本人ニーズだけでなく家族ニーズにも対応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。		1.0	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。		4.8	7
3 利用料金が適正なこと。		4.8	7
4 地域での評判が良いこと。		3.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	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。		3.8	10
7 自宅から近いこと。		6.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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。		20.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.1	2
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。		2.9	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	3	4.3	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	4.0	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？	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	4.2	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	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	4.5
問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？	3	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

概ねよい評価をいただきありがとうございます。これに甘んじることないように日頃からご利用者、ご家族の声や意見をしっかりと聞き、丁寧に対応をしていきたいと思ひます。今回の結果を日頃の業務で生かせるように職員間で情報を共有し、今後も安心してご利用していただけるように努めていきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.3	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。		2.5	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。	5	2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。	2	14.9	2
7 自宅から近いこと。		12.1	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。	4	11.7	4
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。		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。	3	11.1	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.6	13



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	3.6	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	4.2	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	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.3	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	4.6	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用での貴重なご意見、ありがとうございます。ご利用前に契約時、計画書説明時において丁寧に努めてまいりましたが至らぬ点があったことは反省し、今後もより丁寧に説明してまいります。送迎における運転や職員の言動等での接遇マナー向上は、常に意識して研修を重ねて終わりなく向上に努めてまいります。温かいお言葉については職員間で共有して感謝の気持ちを持って今後も励んでまいります。

## 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。		3.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
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。	2	1.8	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。	5	7.4	6
7 自宅から近いこと。		7.7	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。	1	10.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	18.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.6	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。		8.1	4

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	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	3.9	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	4.2	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	4.5	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5	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	4.2	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	21.0%	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。

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評価をいただきました。今後も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ていきます。食事については以前より食事が冷めているのご指摘があり、委託業者との話し合いによりご飯、汁物は温かく提供できるよう改善しています。おかげでも温かいものが提供できるよう引き続き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、今後もより良いデイサービスとなるように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。		3.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
3 利用料金が適正なこと。		4.9	7
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。	2	4.6	8
7 自宅から近いこと。		3.9	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。	5	7.9	6
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。		9.9	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。	3	24.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。	4	9.2	5

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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？	5	4.2	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	4.8	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	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>少ない人数の送迎なので時間は、守っていきたいです。行くのが楽しいと言ってもらえるのは、有難いです。個々の要望に答えて行きたい。祝日は、やっていますが(土)(日)は主婦が多いのでなかなか勤務に支障がでます。これからの課題とします。</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。		3.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		14.2	2
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。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	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。	1	10.8	3
7 自宅から近いこと。		2.5	13
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。	5	8.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。	3	3.3	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.8	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。		3.3	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.6	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.6	4.5
問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	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	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。

事業所側からのサービスが個々の利用者の家族が思っている課題との相違が少し見られた。多くの利用者同士の関係を重視している事業者側と、あまり重視していない家族も見られました。家族からの要望を年一度の評価で終わらせるのではなく、年度中にも見直していくことが必要である。又毎年同じことの繰り返しにならないように、常に改善をして利用者やご家族に満足していただけるように対話をしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	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。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		4.1	7
4 地域での評判が良いこと。		3.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.9	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。		5.4	5
7 自宅から近いこと。		15.2	3
8 事業所の定員・規模。		4.1	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	10.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	1.6	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。	1	15.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		0.3	15



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター大根

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.2	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	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

温かいお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝を申し上げます。ご指摘の頂きました、機能訓練に関してですが、現在は専門の先生によるはつらつ体操・ニューステップ、平行棒等のリハビリを実施させて頂いております。しかし、一人一人にあった個別の機能訓練は皆さんに満足して頂ける現状では無いとも思われます。今後、看護師を中心に職員一同で個別の機能訓練の方法を検討し、リハビリの充実に努めて参ります。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して頂き、ここに来て良かったと思って頂ける様にサービスの質の向上に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
3 利用料金が適正なこと。		11.7	4
4 地域での評判が良いこと。		4.8	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	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。	4	9.7	5
7 自宅から近いこと。		13.7	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。	2	5.2	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	16.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	1
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。		0.4	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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	4.3	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	4.4	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	4.5	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	4.2	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意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	3.9	4.9	4.5
問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？	3	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.9	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に高評価を頂き、ありがとうございます。ご意見にありました、入浴までの待ち時間を有意義に過ごす工夫を検討してまいります。現在、脳トレプリントの充実を図る、ビデオ体操のじかんを 設け体を動かす時間を作るなど行っていますが、今後も皆様からの意見を頂き改善に努めていきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	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。		0.4	14
3 利用料金が適正なこと。		1.8	12
4 地域での評判が良いこと。	5	6.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。	2	8.8	5
7 自宅から近いこと。		13.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.1	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	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。	3	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371600657	アメニティホーム塩釜

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	4.4	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	4.6	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	4.2	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？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	3.9	5.0	4.5
問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	4.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.3
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.9	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	4.3	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	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.8	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		3.6	8
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。	1	0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.5	6
7 自宅から近いこと。	2	3.0	9
8 事業所の定員・規模。		1.8	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。		18.2	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	13.3	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.5	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	13.9	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	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。		1.8	10

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371601028	デイサービス心音

事業者自己評価		ユーザー(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	4.3	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	3.9	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	4.0	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	4.2	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	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	55	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.4%	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	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	87.3%	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>計画書についてのご理解が、事業所評価と差があったため、今年からはできるだけご家族様に説明していくように改善します。また、機能訓練の意義についての理解をして頂けるようにエクササイズの中で説明をしていきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	8
3 利用料金が適正なこと。		3.0	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。		2.2	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
7 自宅から近いこと。		4.9	9
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。	2	11.8	2
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。		7.8	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	10.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.9	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	6.7	6



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.7	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	35.4%	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	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。

<p>評価結果を踏まえ、ご利用者様に喜んでいただけるように取り組んでいきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	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。		0.7	13
3 利用料金が適正なこと。		7.9	6
4 地域での評判が良いこと。	1	2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	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。		7.2	8
7 自宅から近いこと。		8.6	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。		20.1	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	2.9	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.8	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。	4	11.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.5	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。	5	5.0	9

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371601440	ビハーラ天白

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.3	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	4.0	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	4.1	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	4.2	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？	5	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	3.9	4.7	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.3
問13 事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	4.8	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

苦情受付窓口の説明や個人情報についての説明がやや不明瞭な指摘を受けておりますので、今後契約等での説明の際にはよりわかりやすく丁寧に説明してまいります。また、デイサービスでの様子をもっと詳しく知りたいとの要望もありましたので、今後は連絡帳やお便りはもちろん送迎時や電話連絡するなどコミュニケーションを取り、ご家族様に安心、信頼していただけるサービスの提供に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
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。	2	5.7	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。	4	15.3	3
7 自宅から近いこと。		6.2	6
8 事業所の定員・規模。		0.8	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。	3	9.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	10.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	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。		0.6	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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？	5	4.3	3.0	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	3.2	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	3.4	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	4.2	3.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	3.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	3.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	3.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	3.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	3.9	3.6	4.5
問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？	5	4.1	3.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	3.4	4.3
問13	事業所の設備や備品、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？	5	4.3	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	3.8	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	3.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	3.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.3	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	4.0	3.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.2	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	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	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	91.3%	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。

真摯に受け止めて、職員教育等の徹底を図ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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
3	11.2	3
	1.6	14
	18.6	1
	4.2	9
	3.2	10
4	10.3	4
	8.7	6
	7.7	7
1	1.9	13
	11.9	2
	3.2	10
5	10.3	4
2	4.5	8
	2.6	12
	0.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、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	4.3	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	3.3	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	4.2	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？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.1	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.0	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	65.2%	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	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。

契約や苦情窓口の説明に関して、説明する職員自身が契約書の内容や苦情受け付けの流れを改めて把握し、利用者様、ご家族様へ分かりやすく説明できるよう努めていきます。また、言葉づかいや身だしなみへの見直し、指導を適宜行い不快な思いをすることなく利用して頂けるよう日々精進していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	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	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。		1.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.4	3
7 自宅から近いこと。	3	9.5	5
8 事業所の定員・規模。		1.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	7.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	9.8	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。		3.6	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.6	6



平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2371602778	リハプライド島田

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.8	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

結果に甘んじることなく、PDCAサイクルを回し続けていくことが重要であると、改めて実感した。マイナス評価の項目は無かったが、低スコアの項目2点について改善の余地はある。1. 言葉遣いや態度の接遇面の改善について。(対策)運動時に励ます、元気づけることはとても重要であるが、待機時間や送迎時の接遇と区別し、適切な言葉遣いを選択していく。2. 機能訓練の内容や効果について。(対策)端的に分かり易く説明する。ポイントを1点に絞り、利用者さんの理解・納得の度合い向上を目指す。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.8	2
3 利用料金が適正なこと。	1	9.3	4
4 地域での評判が良いこと。	4	0.7	15
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。	3	5.7	9
7 自宅から近いこと。		6.2	8
8 事業所の定員・規模。		1.2	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。		8.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.6	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。		1.4	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.5	1
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。		9.6	3

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

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		
問1 契約書や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	4.3	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？	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	4.2	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	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？	5	4.0	4.9	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	3.9	5.0	4.5
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	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	4.1	4.9	4.3
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.9	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	4.3	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？	4	3.8	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	4.9	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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？	5	4.0	4.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	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。

<p>今回の調査で評価して頂いた部分を伸ばしていけるように取り組んでまいります。ご意見を頂いたものについても職員一同で意識をもって改善していけるようにまいります。</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。		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	5.4	7
3 利用料金が適正なこと。		4.9	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。		2.2	11
7 自宅から近いこと。		8.7	5
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	9.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	15.2	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.0	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。		4.3	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	8.2	6

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護))

事業者番号	事業者名
2391600281	デイサービス ライフケア天白公園

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[—]、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	4.3	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	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	4.4	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	4.2	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	4.8	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	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.5
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.3
問13	事業所の設備や備品、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	4.3	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	3.8	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	デイサービスは、在宅での生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	4.2	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	94.4%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今後もサービス内容の充実、利用者様にとっての心地良い環境を維持していくとともに、サービス以外の点でも、不明・不満がある箇所について、随時対応できる体制を維持していきます。

## 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	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
3 利用料金が適正なこと。		4.4	8
4 地域での評判が良いこと。	5	3.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	19.3	2
7 自宅から近いこと。		1.5	11
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。	3	13.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	16.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		2.2	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.7	12