

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していただけますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していただけますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していただけますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していただけますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していただけますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していただけますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	有り	無し
実施率	0 %	0.15 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策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、誠にありがとうございました。個別機能訓練やレクリエーションにつきましては、お客様に楽しく、充実した時間を過ごしていただけるよう、皆様のご希望を承りながら内容を検討してまいります。また、皆様が重要視されている「スタッフの安心感・信頼感」につきましては、より一層職員全員の意識付けに努めてまいります。なお、「ご意見やご感想」において職員の励みになるような言葉を多く頂戴し、大変感謝いたしております。今後とも職員一同、お客様に信頼していただけるサービスの提供を心掛けてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.0	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.2	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.3	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.4	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.4	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.3	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.4	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.6	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.1	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.3	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	有り
実施率	77 %	0 %	1.4 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

別居されている御家族への様子の報告や不満、苦情等のすばやい丁寧な対応を今以上に御家族と連絡を密に取りながら実施していきます。また機能訓練内容やレクリエーションや趣向活動等も、それぞれの身体レベルや活動に合わせて実施できるように小グループ化していきます。御家族様にいつでも見学にきていただけるようなお知らせ、声かけを今以上にいき、気軽にスタッフに声がかかりやすい、相談できる雰囲気作りをしていきます。御利用者様や御家族様が安心してデイサービスの御利用ができるように、コミュニケーションを多く取り、より良い信頼が得られるよう努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.7	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.7	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと	■	11.2	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.5	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.6	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	11.2	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.1	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.1	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.6	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.7	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター星ヶ丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	85 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者が重視する「安心・信頼できるスタッフの対応」「不満や苦情をよく聞いてじっくりと対応する」という要望を踏まえて、職員への指導・教育（言葉づかいや身だしなみ・コミュニケーションなど）によりしっかりと取り組んで参ります。ご利用者からの要望に素早く丁寧に対応することで、多様なニーズに応じて在宅での生活を継続できるような効果的なサービス提供ができるよう努めていきます。今回の結果は、良い点も悪い点も含めて職員間で情報共有し、サービスの質の向上につなげていきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.9	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.6	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.2	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	4.6	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.3	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	9.3	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.6	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.7	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100329	デイサービスセンター橋本

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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いて適切な提供を心掛けて対応していますが、不十分とご指摘のある項目を中心に現状のサービスを振り返り、スタッフや法人内の他の事業所等の助力を得ながら精度を上げてゆくように努めて参ります。また、満足との評価を多く頂いている項目についても現状にとどまることなく、さらに充実したものとなるように適宜、見直しを行います。サービスを提供する上で最も重要だと思うものについては、近年の評価結果も踏まえて自社評価を行いました。ユーザーの意識と優先順位に差異のみられるものがあるので、ユーザーが重視する優先順位の高いものを中心として、ニーズに応じてゆくように配慮致します。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.5	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.7	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.9	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	9
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		10.6	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.4	11
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		18.8	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.4	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	2.4	11



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター松軒

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	94.7 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃は、当施設をご利用いただき、まことにありがとうございます。この度の評価結果につきましては、送迎、食事、入浴、介助の際のプライバシー、レクリエーションなどサービスの基本的な部分に事業所平均なみの比較的良い評価をいただいている一方で、環境や衛生に関するところ、またご利用に際してのケアマネジャー様との連携、ご利用者どうしの関係への配慮など、まだまだ十分でない課題について貴重なご意見をいただきました。今後は、より一層、安心して、ご利用いただけるようケアマネジャー様との連携に努め、また、環境整備もすすめ、心身居心地のよい施設づくりを目指してまいりますので、今後ともよろしく願っています。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.3	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.4	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.4	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	13.7	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	3.2	12
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.4	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.1	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100600	デイサービスセンター香流橋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	95.2 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

おおむね良い評価をいただき、スタッフ一同とても嬉しく思います。今回の評価や温かいコメントをはげみに、更に質の高いサービスが提供できるよう努力してまいります。なお、新年度は介護保険制度の改正もあり、サービス内容や利用料金変更があります。変更点等につきましては、ご利用者様ご家族様にもわかりやすく十分な説明をし、新しい制度の中でも良いサービスができるようにもしてまいります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思えるものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●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 ●地域での評判が良いこと	■	4.4	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.4	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.3	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		16.2	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.4	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	2.9	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.4	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.7	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.5	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100741	サラダハウス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.9	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	3.0	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	3.0	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	77 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

H19年より参加させて頂いており、年々利用者様の評価が良くなっています。毎年、評価結果を参考にスタッフ間でサービスについて話し合い改善を行ってきました。今年も、評価結果について話し合い、より良いサービスが提供できるよう努力して行きたいと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		7.5	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		12.5	2
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.0	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.0	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.5	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	17.5	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.0	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.5	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	10.0	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.0	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.0	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101095	デイサービスセンター東山ハウス

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	94 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様・御家族様の様々な御意見をいただき、有り難く思います。  
ケアマネージャー様と事業所間での情報交換不足を、ご指摘いただきました。この件につきまして、スタッフ全員とミーティングにおいて改善できるよう業務内容の見直しを実施しました。これからは、情報の共有に気を付けていきます。今後も、みなさんのご期待に応えるようサービス実施していきますので宜しくお願いします。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		7.6	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	4
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	2.5	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.1	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.1	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.9	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.9	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.7	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.3	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101509	デイサービスぐんじ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していただけますか	*	2.2	0.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していただけますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していただけますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していただけますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していただけますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していただけますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	44 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のアンケートで、運動プログラム、レクリエーションプログラム、送迎等様々なご意見を伺う事ができました。今回の結果を参考に、よりよいサービスが提供できるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.8	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.4	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.7	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		14.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.4	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	15.6	1
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.7	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	12
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.8	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	6.6	8

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101574	ニチイケアセンター吹上

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.5	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		5.3	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.3	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.0	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		12.3	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	8.8	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.5	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101665	デイサービスセンター しもかた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.2	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	85 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	79.2 %	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策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、入浴やレクリエーションについての評価が低かった為、改善に努めてまいります。レクリエーションについては、機会が少なかった創作レクリエーションを増やしていくなど、レクリエーションの充実に努めていきます。一番評価の低かった入浴についても、プライバシーの面を考慮し、ゆっくりと入浴したい方には希望に沿える様に配慮するなど、質のよいサービス提供に努めていきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.2	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.9	4
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	1.2	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		14.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.9	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		12.3	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	6.2	7
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.2	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.7	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.9	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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が少なくなってきたという意見については、もっと利用者様が楽しんでいただけるよう、毎回工夫をしていきたいと思えます。一人一人の利用者様が積極的にできるよう考えていきます。また、デイの見学会を催してほしいという意見については、年に2回くらい見学会をしようと考えています。家族の交流会も考えています。介護する家族様の話し合いも大切かと思えます。今後もご利用者様、ご家族様に信頼、頂ける良質なサービスの向上に取り組んでいきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		7.0	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●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 ●地域での評判が良いこと		8.0	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.0	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.0	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.0	7
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.0	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		11.0	2
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.0	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.0	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.0	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101822	デイサービスセンター奏音

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.2	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.3	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.3	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.3	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.3	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	37.5 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

送迎スタッフへの安全面での追求・安心安全に業務が行えるように、定期的なチェック、指導をしていきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		13.3	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		6.7	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.0	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.0	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.3	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.3	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.3	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.0	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101921	茶話本舗デイサービス覚王山

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.3	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	1	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	1	2.3	2.2	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	1	2.4	2.3	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.4	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.1	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	110.5 %	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	57.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		16.4	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.6	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.5	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		12.7	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	7.3	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	0.0	14
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.6	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.9	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.8	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	80 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果を受け、入浴サービス、排泄ケア、機能訓練の実施について、より細やかなサービス提供ができるように、努めてまいります。ユーザー様からいただいたご意見、ご感想を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族様から安心、信頼されるデイサービスを目指します。そして、ご利用者様から「楽しかった」と言ってもらえるように、職員一同、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		8.0	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.1	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.7	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.0	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		3.4	12
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.2	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.6	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.4	12
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.6	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		9.2	3
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.7	8

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当デイサービスでは、安全、安心に御利用頂けることはもちろんのこと、食事が美味しいこと、レクリエーションが多彩であること、スタッフの対応が良いことに重点をおき、サービスを提供しております。ユーザー評価の結果を受け、「いつもどおり送迎が行うこと」の重要性を知りました。限られた車の台数で送迎を行う為、限界はあるものの、なるべくゆとりを持った送迎ルートを組むことを心掛けてまいります。また、個人情報の保護や契約時の内容説明等、基本的なことも怠らずしっかりと行っていかなければならないことを再確認することができました。このような機会を頂き、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.1	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●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 ●地域での評判が良いこと		4.1	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.1	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.1	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.2	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.2	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	9.2	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	9.2	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.1	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200509	あいおいちょう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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様より頂きました貴重なご意見誠に有難うございました。昨年と比較し一部は良い評価を頂き、ありがたく思っております。ご利用者様に対しての声の掛け方で、ご指摘頂き今後より一層ご利用者様の気持ちとなり接するようスタッフ一同取組みます。又、すべてにおいて質をより高めご利用者様に安心し、楽しんで頂ける為にも、常にニーズや気持ちを理解できるようスタッフ一同精進いたします。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		4.7	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.2	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.8	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		11.6	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.1	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.7	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.3	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		17.4	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.8	6
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	1.2	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300242	愛生苑デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	96 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、皆さまにご指摘いただいた点についてスタッフ全体で情報を共有し、改善にむけて周知徹底を図っていきます。送迎については、個人個人のお体の状態を把握し、安心で配慮のある援助を行い車輦に乗降を努めます。職員の言葉遣いと私語については、スタッフが皆さまに丁寧でわかりやすい声掛けと、必要以上の私語は慎しむことを徹底します。良い評価をいただいた点は更に質の高いものへと向上させ、今後はご利用者、ご家族様からのご意見を真摯に受け止め、どのような事でも相談し易い関係作りと、充実した日々を過ごすことができる事業所作りを目指し、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		8.1	4
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.7	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.1	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.8	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.4	9
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.8	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.5	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	9.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.4	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300333	ニチイケアセンター黒川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	94 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者、ご家族のみならず、貴重なご意見をいただくことができました。全体的に平均以上の評価をいただくことができましたが、細かな内容をより充実させ、良い評価をいただいた部分に関しても、個別性を重視した機能訓練やレクリエーションに力を注いでいきます。「お客様を一番知っているのは私たちです」をモットーに、これからも地域に貢献できるデイサービスセンター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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.9	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.0	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.9	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.9	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.8	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.9	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.7	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.9	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300440	デイサービスセンター泉

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	51 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様一人ひとりの細かいニーズにお応えできていない点がありました。食事の味付けや食べやすさにご不満があり、特に味付けに関して改善をして参ります。また、機能訓練やレクリエーションの内容が乏しいとのご指摘がありました。今後、職員に現状を伝え勉強会や研修参加を通じて、知識向上に努めて参ります。問12と13についても自己評価とユーザー評価で結果に違いがありました。プライバシーの配慮や、利用者への気配りがいき届いていない点も職員と利用者様との間で認識の差がありました。この様な点も真摯に受けとめ、職員に徹底を図り改善して参ります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.9	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	11
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	1.8	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.1	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		7.9	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.4	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		15.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	5.3	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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、良い評価だったと喜んだのですが回収率が悪く、全体の評価として捉えることが出来ずに残念でした。職員会議を開き、配布した利用者様全員がアンケートに答え投函できるように声かけをしたり介護者様へお手伝いをお願いしたりして、回収率を100%にするという結論になりました。

今回は回収されたアンケート結果がたまたま良かったというだけのことで、この結果に満足することなく、日々向上を目指して努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.6	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		3.6	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.8	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.0	7
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.5	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		1.2	13
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	8.4	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.8	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.9	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		10.8	3
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.2	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	96 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価に参加するにあたり、皆様からたくさんのご意見、ご感想を頂きました事、本当に感謝しております。皆様から寄せられた温かいお言葉に感謝しつつ、またそれに甘えることのないように今後も努めてまいります。ご指摘のありました事は早急に対応策を講じて、皆様に安心してご利用頂けるデイサービスを目指して、日々努力してまいりたいと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.1	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.4	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.9	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	3.1	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.3	13
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.7	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.3	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.2	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.9	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		6.2	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.5	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301059	如来デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	1	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	78 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	6.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

良い評価を頂いていますが、甘えることなく、良い施設作りに努めてまいります。身だしなみに疑問が残るところがありますので、注意していきます。心をひとつにしてスタッフの質が上がるようにします。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		5.0	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.5	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.2	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		6.7	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	10.1	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.6	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.8	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.5	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.2	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301208	名古屋北デイサービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していただけますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していただけますか	2	2.3	3.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していただけますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していただけますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していただけますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していただけますか	3	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見、又全体的に良い評価を頂き大変有難たいと思っております。  
 デイサービスにて楽しんで頂くには、職員に対しての安心感や信頼感がないと楽しめないなど、アンケートの回答にもあるように、今後とも御利用様、ご家族とのコミュニケーションに努め、暖かく、楽しく、より安全、安心なサービスが提供できるよう職員一同今後もより一層努力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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.9	14
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.2	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.5	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.3	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.2	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.5	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.2	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.2	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.7	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301364	あいせいデイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	0	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	0	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	1	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	1	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	1	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	1	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族の皆様、温かいご意見ありがとうございました。今回の評価結果より、食事内容・レクリエーション内容が課題であることが明確化されました。食事内容につきましては、ご意見を頂いた際にその都度、厨房責任者と相談し、改善に努めてはおりますが、充分皆様に満足して頂ける内容に至っていないのが現状であります。レクリエーションにおきましても、個別レクにて楽しんで頂いている方も多く見られますが、一部の方においては、楽しさを提供できていない部分があります。今後、少しずつではあるかもしれませんが、改善を図り、皆様にとってよりよいデイサービスを提供できるよう、スタッフ一丸で努力していきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.7	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.3	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.0	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.5	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		12.5	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	7.5	6
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.8	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.2	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302263	てっく黒川デイサービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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策等に関するコメントは、次のとおりです。

運動をメインとするデイサービスですので、運動の内容に関するご要望が多くありました。今後も運動の内容をさらに充実できるように工夫していこうと思います。また、さらに個別の身体状態をしっかりと確認して、より効果的な運動の提案ができるように努めてまいります。  
送迎時間を正確にというご意見も多いただきましたので、今後さらに注意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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.1	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.2	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.1	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.2	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		14.4	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.2	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.2	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.4	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	14
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	8

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.2	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	80 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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、以下の点について低い評価をいただきました。問9、個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか。問10、レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか。2点に共通していることは、「その人それぞれが希望しているサービスが提供できているか」を問われていると思います。名西に求められているものは、それぞれのご利用者様が希望するサービスを適切に提供することだと思います。今後はご利用者様の立場に立ったサービスの見直しを行い、お一人ひとり様によりご満足いただけるようなサービスがご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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.8	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		6.8	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと	■	10.7	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.8	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.9	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.7	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.6	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.9	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター大金

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	98.1 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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、改めてご利用者様、ご家族様からの視点にたってサービスを行っていくことの重要性を知りました。平均的にはご満足いただいているようですが、今のサービス提供のままでよいのか、もっと改善しなければいけないことはないか、常に考えながら、デイサービスを運営していきたいと思います。今後も利用者様一人ひとりのニーズを尊重し、職員が質の高い介護が提供できるよう、研修や勉強会等でスキルアップの機会を設け、職員一同、満足度の向上を目指し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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	5.9	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.3	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.8	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.3	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		13.2	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.9	7



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400349	デイサービスセンター平田豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	50 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度は苦情処理に対して、迅速な対応に力を入れ取り組んでいましたが、御家族への説明不足や伝達不備等で御利用者及び御家族へ御迷惑をおかけしました。今後、苦情をゼロにすることはむずかしいことだと思いますが問題解決をすみやかにしない、御利用者及び御家族が安心できるサービスを提供することに心掛けたいと思います。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.6	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	11
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	1.9	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.3	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.5	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.6	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.2	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.2	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.9	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400513	有限会社タマ介護センター

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.4	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

10名の小さな事業所にて、今以上に悪化しないようにリハビリはもちろん、通所介護に来て頂いている間は、車イスからイスに座ってもらい、食事ははしを持って頑ばってもらい、入浴は少しでもスタッフと一緒に入浴が出来る様に少人数でしか出来ない特定を生かし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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.0	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	0.0	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	14.3	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.4	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	20.0	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		0.0	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.3	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.4	5
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	9

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス 花いちもんめ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	1	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業所内にて年2回自己評価調査を行い、正しい介護技術と知識を持ち、心ある介護サービスを提供しているよう取り組んでおります。連絡帳の様式が変更になり、ご家族様にはご迷惑をおかけしておりますが、送迎時にご利用者様の心身状況等の確認を行ってまいります。また、送迎時間に関しましては、出来る限りご要望に添えるよう努めてまいります。少しでも遅れる場合には早急にご連絡させていただきます。今後もご利用者様おひとりおひとりが何を考え、何を望んでいらっしゃるか、常に考えながらサービス向上に努めてまいりますので、よろしくお願ひ致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.4	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.9	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.9	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.6	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.7	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.9	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.7	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.4	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.8	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.5	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.1	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	1.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.3	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.4	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	9.89 %	2.15 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご意見・ご感想を受け、課題としてサービスの内容、また職員の意識改善に努めていきたいと思えます。  
”レクリエーション”の充実は、特に改善していきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.1	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.6	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.2	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		15.4	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.3	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.7	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.6	9
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.3	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.5	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.6	9



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス 花いちもんめ 栄生

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.4	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.4	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.2 %	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策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		4.1	11
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.1	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.2	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.3	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.3	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.2	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.2	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.3	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		6.2	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401222	ジョインライフそよ風デイサービスセンター新道

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	104.5 %	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	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	69.6 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価で、入浴・レクリエーション・通所介護計画書など、通所介護の基本的な部分に関して低い評価となってしまうました。今の業務の振り返りを行うと同時に、スタッフ全員で一人一人のご要望をしっかりと受け止め、皆様に満足して頂けるように話し合っております。また、最後のコメントでは、大変ありがたいお言葉を頂戴いたしました。この言葉を励みに職員一同改善に努めて参ります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.6	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	1.3	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.7	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.0	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	5.1	9
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.1	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.6	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.3	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

それぞれの内容に満点がつけられることはない（平均で）ということで、今まで以上に利用者さんの要望や不満に耳を傾け、対応していきたいと思っています。苦情や困りごとがわかった時点ですばやく対応することはもちろん、そのようなことにならないようにスタッフ一同、身をひきしめて頑張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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.2	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.8	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.6	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	15.1	1
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.0	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.6	4
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.3	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401669	庄内の里第2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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	85 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者・ご家族の方々から貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

お一人おひとりの趣向や得意とされていた内容・ご要望について、更にサービス内容へ活かしていく為に、より充実したプログラムを取り入れ、ご利用者の皆様が主体となり日々のご利用を満足していただけるよう、努めます。また、ご利用手帳やレクリエーション予定表を通じて、活動内容が伝わり易くなるようにしていきます。

ご本人・ご家族の皆様が、より安心してご利用していただけるよう、衛生面の配慮を行い、必要に応じて使い捨ての備品の導入等も検討していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること	■	10.8	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	5.4	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.4	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.1	11
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.8	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		1.4	13
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.5	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.9	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		8.1	5
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		8.1	5



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401826	お元気倶楽部リハビリ館

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.2	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	1	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.5	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	102.0 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

リハビリを目的とした、半日のデイサービスです。個別のリハビリに関しましては、短時間なため個別リハビリの時間があまり多くとる事ができず今後の課題としていきます。  
利用者様の身体状況やニーズを職員全員が常に把握できるように今後ミーティングや勉強会など定期的に行っていきます。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.7	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと	■	6.6	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.9	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	7.5	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.6	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	10
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.3	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.2	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		1.9	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.8	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401933	リハビリデイサービス やまもと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	3.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

苦情や不満に対する対応、レクリエーションや個別機能訓練の種類や内容について今回貴重な意見をいただきました。今後は利用者様の苦情や不満に対し、速やかにかつ適切に対応ができる様、責任者とともに協議し、マニュアルも作成し、対処していきたいです。また、レクリエーションの講習会に参加したり、他事業所との関係により、多種多様なレクリエーションが行えるよう情報交換をしていきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.8	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.0	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		8.8	4
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.3	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		12.3	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.0	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		7.0	8

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター向島

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	95.3 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	6.4 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度も昨年同様、高い評価をいただきました。ありがとうございます。17の評価項目に対し、2項目を除き、すべて平均以上の評価となり、高い評価を維持することができました。昨年低かった項目は今年改善できました。平均点以下となった、「職員の態度・言葉使いについて」と、「利用者同士の人間関係への配慮について」は平均よりも低く、この点での改善を今後は進めていきます。利用者やご家族に対しての接遇改善に努めるとともに、ご利用者同士の人間関係が今よりもさらに良い状態になるよう、ご利用者の観察を続け、もっと楽しめるデイサービスを目指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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.8	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		9.1	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.4	8
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	10.0	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.8	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.1	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.5	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500510	中村区デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	有り	有り
実施率	0 %	17 %	20 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス利用前の契約書や重要事項のわかりやすい説明やケアマネジャーとの連絡調整など高い評価をいただきました。また、利用者本人様からは全般的に高い評価をいただきました。一方で、レクリエーションについてはより楽しんでいただけるよう一層の努力が必要と考えております。また、利用者本人様に比べ、同居又は別居のご家族様の評価が低かったので、ご家族様にご満足いただけるしくみや実施プログラム等のPRなど、これまで以上に努めてまいりたいと存じます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.1	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.3	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.0	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.0	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		11.4	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.3	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		12.3	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	2.6	11



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500528	ニチイケアセンターくさなぎ

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	3.0	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	92 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を踏まえ、今後もより一層お客様に御満足頂けるサービスを目指してまいります。併わせて安心・安全なサービスを提供できる様にスタッフ育成にも努めてまいります。地域に根ざした介護を目指し、お客様が安心して御自宅での生活が継続できる様に援助を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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.0	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		9.0	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.8	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		16.5	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.5	8
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.3	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.5	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.8	4
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.8	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.5	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501112	デイ・サービス楽笑苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.2	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.2	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.6	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.1	2
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.2	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.9	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.4	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.8	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.6	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.1	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.0	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	2.2	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	10.0	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の御利用者様、御家族様の意見、御言葉に、励まされた事、勉強させていただいた事等、多々ありました。日々変化する、御利用者様の体調や心の変化等、しっかりと把握し、業務の改善に努めるとともに、社員の教育を徹底し、御利用者様、御家族様のニーズにあった、サービスと、会社の経営指針である、「感謝と思いやりの心で、お客様に幸せと安心を提供します」を実行し、向上してまいります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.7	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		4.1	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.0	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.1	9
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.2	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		13.1	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		13.9	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.5	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501971	介護サロンひまわり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果より、入浴の際の利用者様の身体状況把握などの甘さやスタッフ間の情報共有不足がご家族様への伝達ミスを引き不信感を与えることに繋がっていたことが解りました。利用者様と共にご家族様との信頼関係の重要性を再認識する機会となり、今後もスタッフ一人一人がより一層問題意識を持つことを心がけ、情報交換となる検討会を適宜行い、ケア内容充実を図るようにし、結果利用者様だけでなくご家族様との信頼関係構築に努め、より良いケアを提供できるよう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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.0	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.0	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.0	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.9	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.9	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.9	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.9	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.9	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.0	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.0	11



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様より頂きました貴重なご意見ありがとうございます。 今回のユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、今後もより一層、ご利用者様のニーズにお応えできる様、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.5	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.5	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.5	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.7	11
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.8	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.9	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.8	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.2	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	28.6 %	9.5 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様が事業所に対して求めているものを、この評価を通じて真摯に受け止めなければいけないと感じました。特に前年度評価と比較して下がっている項目であるレクリエーションの充実や、ケアマネジャーとのスムーズな連携・プライバシーの配慮など、快適にデイサービスをご利用いただけるように、基本的な項目について、従業員のより一層のスキルアップを図る手立てを講じます。

概ね良好な評価をいただいた食事・入浴・機能訓練の項目については、引き続きサービスの質の向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.9	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	9.8	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.8	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.3 %	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	57.9 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

いつも利用者様やご家族のお声に耳を傾け、ご要望に添える様、ケアマネージャーと事業所の連携を充実させて行きます。

食事のメニューや食べやすさを、もっと利用者様に添って考えて行きます。設備や備品、環境改善に努力します。又、利用者様どうしの人間関係にも、もっと配慮し、穏やかに過ごしていただき、「今日は楽しかった」と思ってお帰りいただけます様努めて参ります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.6	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.5	3
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		2.6	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.3	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.5	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●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	■	13.2	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.3	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.5	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		5.3	7
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		7.9	6
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	3.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	3.0	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

機能訓練について大きな評価差が生じました。これは、介護予防システムを取り入れた映像配信の「貯筋体操」を毎日全体で行なっていますが、事業所として加算の算定請求をしていないために、利用者との回答にギャップが生じました。また、契約書や重要事項の説明に関しては、一定の改善が図られたと感じました。今回の評価を基に、ケアポート松原は更に利用者満足いただき、信頼と安心できるサービスを今後共目指して運営に努めていくこととします。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	10
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		3.4	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	8.2	4
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.8	7
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.5	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.8	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.3	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.4	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	14



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様およびご家族様のご意見・ご感想には大変感謝しております。これからも、皆様が安心してご利用でき気軽にご相談できるセンターとして、職員一同ケアの技術・知識の向上のみだけでなくより多くの方々と信頼関係が築いていけますよう努めていきたいと考えています。いつでもご自由にご意見等いただけたらと思っておりますので、今後ともよろしく願いたします。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.9	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.8	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.9	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		15.7	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	5.9	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	90 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

いつも、評価結果をみせていただくと、施設と利用者様との相違点がある部分があり、その点に関しては、早急に改善し、よりよいサービスの向上を目指し、利用者様に満足していただけるよう努力してまいります。この様な、アンケートを行うことで、ユーザー様の本音の部分を知ることが出来るよい機会だと思っております。今後も、より喜んでいただけるサービス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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.9	13
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	6.5	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.3	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.5	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.4	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.4	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.9	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.6	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.8	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	3.0	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	88 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当施設では、ご利用者様の安全に充分配慮し、快適に過ごして頂けるよう努めさせて頂いております。  
レクリエーションにつきましては、マンネリ化を防ぐためご利用者様・ご家族様からも意見を伺います。今まで提供できていなかったクラブ活動的な個別のレクリエーションや、ご利用者様が自ら選択し自由に参加できる選択レクリエーションを新たに企画し、多種多様なニーズにお答えすることができるよう努めさせて頂きます。  
また、他施設へ見学に伺ったり、講習会に参加する等、情報収集を積極的に行います。レクリエーションを通して、認知症の進行予防や身体機能の改善に繋がるような内容を考えていきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.9	8
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと	■	10.1	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.3	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.9	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.4	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.6	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.2	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター鶴舞

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	95 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は全部で17の評価項目のうち14項目において全体平均を上回る評価をいただくことができ、大変光栄に思います。職員の言葉づかい、態度、身だしなみについては引き続き接遇マナーの向上に努めます。また、入浴サービスについては、今後は従来より少人数で時間的にもゆっくりご入浴いただけるよう工夫を重ねて参ります。また、ご利用者様にデイサービスをより楽しんでいただけるよう、ご利用者様同士の会話やレクリエーションや機能訓練にも楽しく参加できる環境を整えていきます。今後も職員一丸となって笑顔と真心のおもてなしに努め、ご利用者様、ご家族様にご満足いただけるデイサービス作りに努めて参ります。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.1	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		3.1	11
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.9	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.7	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	3.1	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.9	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.7	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.6	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.3	14



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	96.5 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の調査にご協力をいただきましたお客様、ご家族様には貴重な評価をいただきまして誠にありがとうございました。特に、ご自宅での生活の継続に対し、効果的なサービス内容となっている点について、高評価をいただくことができました。

これに対し、評価が低めであった個別の機能訓練の内容・効果やレクリエーションの種類については、充実したものとなるよう一層の努力をしてみたいと存じます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.8	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと	■	8.8	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	8.0	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.2	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.5	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.8	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.4	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.6	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		15.9	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.9	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	0.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

御利用者様より、どの項目もかなりよい結果を頂き、又、自由記載欄においても、スタッフの対応等、多くの方に御満足頂いている様子が伺え、大変喜ばしく、又、励みにもなります。ただ中には、他の御利用者様のトイレ使用後の汚れで不快な思いをされたともあり、清掃の行き届かなかった点、お詫び申し上げると共に、今まで以上にトイレ点検を徹底し、清潔に保つことにより、気持ちよく御使用頂けるよう留意して参ります。そして、今後も、御利用者様の心身機能の維持向上を図りつつ、楽しく、安心安全に通所して頂けるよう、さらなるサービス向上に努めて参りたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.9	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		9.5	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.5	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.5	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	13.1	2
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		15.5	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	12
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.9	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701340	デイサービス リハビリセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	2.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4 %	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	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様からは一定の評価を頂きましたが、今後はより一層のきめ細かいサービスに心がけ、在宅での生活を維持する為にニーズに合ったサービスを提供する様改善していきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		13.3	1
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.7	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.0	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.3	11
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	10.0	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.3	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		6.7	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	10.0	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	1	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.2	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	81 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策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有難うございました。お寄せ頂きましたご意見は今後の運営に参考とさせていただきます。職員研修等を通して接遇面の向上を図り、気軽に訪れていただければ気軽に話ができるような雰囲気にし、利用者様にこの施設を選んでよかったと思っていただけるよう職員一丸となってより良い施設づくり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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.3	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと	■	10.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.5	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.2	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.3	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	3.0	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	有り
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回アンケートにご協力いただきました皆様からは、概ねご満足いただいていることがわかり私達も自信を持って今後もサービス提供を行っていきたく思っております。また改善すべき点として、ユーザー様の自由記述欄にありました送迎時間へのご指摘について早急に改善へ取り組んでいきたいと思っております。介護保険制度の改正に伴い、本会の運営内容やプログラム等の変更も考えられますが、ご利用者様・ご家族様から引き続きご満足いただけるようなサービス提供を心がけていく所存でございます。そのためにも、基本である送迎・入浴・食事の提供を充実させるだけでなく、レクリエーションのプログラムもより一層の工夫を行い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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.8	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.5	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.1	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.6	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.5	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	4.5	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.6	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800233	堀田デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.9	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	96.3 %	5.4 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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策等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年ユーザー評価が改善されていた「契約書や重要事項についてのわかりやすい説明」の評価が下がってしまいました。私どもの「油断」に原因があると思いますので、再度わかりやすい説明に努めて参ります。「ご家族にデイサービス内を見学させたい」というご意見を頂きました。見学は随時可能ですが、お忙しくて見学にお越しになれないご家族や外部の方々に向けての情報発信にも努めて参ります。送迎時の事前連絡は、現在必要な方のみ行っていますが、ご要望がございましたら対応させていただきます。今年の4月から介護報酬が改正されます。より充実した内容でより多くの方々楽しくご利用して頂けますように、職員一丸となって取組んで参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	5.5	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.5	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.0	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.0	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.1	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.6	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.7	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	98 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。送迎時間に最大30分の開きがある、との件については、いつもと大きく時間が変わるような時には、ご自宅に電話連絡するというを徹底していきます。入浴の順番については、ご本人様の希望を伺いながら対応していきます。送迎する職員の入れ替わりが多いのでは、というご意見に関しては、どの職員にもご家族様から気軽に相談等がいただけるよう、顔なじみになっていただけるように、伺わせていただいております。その際も初めはベテラン職員が同行しております。職員の退職は今のところありません。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.9	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.2	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.9	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.7	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.5	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.5	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.4	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.3	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.1	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.3	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	89 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

このたびは、名古屋市ユーザー評価事業のアンケートにご参加いただき、ありがとうございます。また、ご利用者のみなさま、ご家族のみなさまには、日頃より当デイサービスの運営にご理解、ご協力を賜わり心からお礼申し上げます。

さて、今回の評価につきまして、みなさまより概ね良好とのご判断をいただきました。ただ、貴重なご意見の中には、ご利用者お一人お一人の希望をきめ細く把握し、出来る限り実現してほしいとのご要望もいただきました。そうしたみなさまからのご意見を大切に、これからの運営にしっかりと反映させてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.3	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.2	11
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	12.8	2
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		10.6	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		12.8	2
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.3	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.6	5
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		13.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.2	11



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800514	瑞穂ケアセンターあお空

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.3	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	1	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	1	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は回収率が8割をこえることができよかったですと思っています。今回の評価結果をうけて会議の議題として取り上げました。特に利用者様への声かけや言葉使いについては、職員の一人ひとりが気をつけ誤解を受けない対応に努めたいと思います。今までに築いてきた利用者様と家族様との信頼関係を大切に維持できるよう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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.1	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.8	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.5	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.6	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.0	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.9	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.4	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.5	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800522	デイ・夢愛

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	3.0	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.3	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	80 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全体の平均と比べて点数の低かったレクリエーションの種類や豊富さに関して、自分たちもそのことを感じながらも利用者様の個別の対応ばかりに重点を置いて、全体で参加できる新しいレクが少なかった。外部への研修参加や、他のデイサービスの取り組みも参考にして利用者様に合うものを増やしていきたいと思う。また、定期的実施している曜日固定のレクも別の曜日にもできるように調整して、多くの利用者様に体験していただけるようにしたいです。加えて、私達が特に自信を持って提供させていただいている食事、さらに満足できるように味つけ、雰囲気づくり、新しい献立の取り入れを絶やさずにいきたいです。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		10.5	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.5	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.3	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		0.0	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.3	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.8	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	10.5	3
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自立支援の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフの能力向上に努めてまいります。各スタッフの高い技術習得につながる研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		3.8	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		11.5	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.4	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.2	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	3.8	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	4.6	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	10.7	5

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800662	新生楽舎デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	99 %	100 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

心温まる力強いご意見に職員一同励まされ感謝致します。全体評価や回答にありました「気軽に相談できるスキルづくりや感染対策への安心化」「利用者個々にあった介護方法の共有化」「個別レクリエーションメニューの拡充」をはじめご家族の連絡・要望に速やかに応えてゆくなど、諸課題を解決できるよう努めて参ります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.6	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	12
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.5	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.6	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	9.7	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.5	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.6	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.0	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.9	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	4.2	11



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800761	シルバーしあわせの里 大喜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

職員同士の会話のご指導を真摯に受けとめ、施設内での言葉使い、報告・連絡・相談の体制を見直したいと思えます。家庭常備薬を施設側で常備してほしいという件については、当事業所は、小規模通所介護となっており、看護職員の配置が介護保険上、必須となっていません。その為、勝手な判断で服薬して頂くという事は、難しくご家庭から医療機関を受診して頂きご利用者様に合った服薬をして頂きたいと思っております。今後も全てにおいて、成長していけるように努力して参りますのでご指導のほど宜しくお願いいたします。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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.8	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.3	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.4	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.5	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.1	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.7	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801124	リハビリデイサービスnagomi名古屋瑞穂店

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	98.0 %	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	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

私たちにとってこのアンケート結果は、ご利用頂いております皆様方からの暖かくもあり厳しくもある大事なお気持ち。年に1度のこの結果が私たち施設・スタッフの通知表。目標は全て満点。どこかにまだ出来ることはないか、今を満足することなくもっと上を目指せないかを日々考えながら運営しております。なごみは機能訓練に特化しており、特別なマシンを使うことなくご自宅でも行えるような運動をご利用者みなさまが安全に楽しく行える施設です。笑顔の絶えないなごみ、この喜びを多くの人に過ごして頂けるようこれまで以上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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.6	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.8	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.7	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.6	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.5	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.4	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.4	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		15.7	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	3.8	9

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	1	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	78 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー様から全体的に良い評価を頂きまして、本当に感謝しております。その一方で、問9の機能訓練の内容や成果について満足されていないケースもあったので、実施内容や時間等を改善し、利用者様のADL維持向上に努めてゆきたいと思っております。問2の職員に対して気軽に相談しにくいと感じてみえるユーザー様がいらっしゃるのと知り、申し訳ない気持ちで一杯です。全ての利用者様とご家族様に信頼していただけるよう気配りのできる職員の育成を目指してゆきます。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.6	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.6	13
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.6	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.6	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.3	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.9	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	9.2	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.6	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.3	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		9.2	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900272	熱田区デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.3	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.5	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	99 %	3 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

介護支援専門員等と連携しつつ、ご本人の要望に耳を傾け、サービス内容に活かし、サービスの利用が、ご本人や介護者の生活の向上につながるよう努めます。また、サービスについての不満や苦情は真摯に受けとめ、すばやく丁寧に対応します。送迎、入浴、食事等、それぞれの場面で個人の状態を把握し、安全・安心・快適に過ごしていただくことができるように心がけます。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.6	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		2.3	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.3	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.9	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.6	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.9	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.7	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.1	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.6	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900488	デイサービスセンターおかひら

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	92 %	6 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の貴重なご意見、ご感想をふまえ、今後もおひとりおひとりに沿えるサービスのあり方を考え、提供して参りたいと存じます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.4	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	12
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.3	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		6.3	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.5	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.3	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.5	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.6	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.3	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900496	ケイズファミリーデイサービス

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.4	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様・ご家族様よりの評価やご意見を真摯に受けとめ、よりご希望にそったサービスが提供できるよう、スタッフ一同努めていきます。また、やれることはご自分で・・・と機能低下を防ぐ努力に協力し、安心して楽しく過ごして頂けるよう 心のこもった温かいサービス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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.7	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.2	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.9	7
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.1	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.3	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.8	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900603	ラ・プラスデイサービスセンター神宮しょうぶ苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.5	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.4	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	75 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から多くの貴重なご意見をいただき、大変感謝しております。ユーザー評価の結果を踏まえて改善活動に努めて参ります。特に評価の低かった内容に関しては、改善策を検討した上で早急の実施する所存です。皆様が安心して楽しく過ごすことができるデイサービスセンターを目指して、職員一丸となって取り組みます。今後ともご指導、ご鞭撻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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		9.4	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		6.8	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.9	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.3	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.8	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.0	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.8	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.1	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.3	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.0	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	5.1	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	1	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

在宅での生活を念頭に置き、楽しく身体を使って機能訓練、レクリエーションができる様メニューを増していきます。  
今後も、利用者様一人一人が主役になれるデイサービスセンターである様、職員教育も充実させます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		10.3	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.7	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		10.3	3
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.7	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	10
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.4	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.4	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	9.0	5
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.3	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900827	デイサービスセンターグレイスフル熱田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当デイサービスセンターでは、リハビリ機器の導入以降、在宅生活を送る皆様がお自宅でお困りになることの少ないように、自立支援という法人理念を踏まえて取り組んでおります。レクリエーションを含め、今後も一人お一人のニーズにできるだけあわせた対応をできるように努めてまいります。

H24年春の介護保険制度改正もあり、皆様方にはご不安やご不便なこともあろうかと思いますが、それぞれの生活に欠かせないピースのひとつとして、存在感を増す事業所であるよう研鑽してまいりますので、今後も変わらずご利用くださいますよう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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		3.2	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.2	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.6	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.6	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.4	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.5	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		12.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.3	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	6.4	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900959	デイサービスセンターろくばん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、湯のみが汚ない等と衛生面での指摘があり、週に1度のハイターにつけての洗浄を徹底し、洗い残しがないよう気をつけ、施設の隅々の清掃を心がけ衛生面での苦情のないよう務めたい。又、送迎がいつも時間どおりに行われる事を希望している方が多いと知り、ご家族が心配されないよう、どのスタッフでも同じ対応ができるよう、体制を整えていきたい。体操では、効果のあるポイントを知りたいとの声があり、これに対して各スタッフがどのような効果があるか、細かに説明できるように知識を身につけたい。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.3	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	13
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.0	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		7.0	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.8	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.1	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.8	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.8	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		7.9	5

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000239	松寿苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	有り
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度の調査結果を、活かし改善点やニーズを的確に把握した上で、御利用者様主体の対応が今まで以上に向上していく様に努めて参ります。

また、御指摘頂きました事に関しましては、改善し、より御満足して頂きます様、職員一同対応させて頂きます。

今後も、御利用者様、御家族様に満足して頂ける様に、懇切丁寧な対応、また職員一人一人のスキルアップも行い、安心してサービスを御利用して頂けますように精進して参ります。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.3	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.3	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.5	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.8	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.8	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.8	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000312	デイサービスセンター共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者評価が特に低い項目として、機能訓練と環境設備があげられる。機能訓練については、時間的な制約や、自覚症状のない体調不良等により意欲はあっても実施できない場合もあるが、満足して頂ける様各職種と連携していきたい。また、環境設備について、設備の古さやトイレの数等、ご利用者様に不便な思いをさせてしまっている。環境設備はすぐに改善できるものではないが、ゆき届いた清掃や、季節感のある手づくりの飾りつけ等、あたたかみのある環境づくりを心がけていきたい。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.5	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.6	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.5	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.4	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	7.8	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.4	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.5	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.7	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.1	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.5	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	24 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価では沢山のご意見ありがとうございました。その中で、「隣接病院への受診」がありましたが、介護保険施設利用時の併設医療機関受診は遠慮頂くよう名古屋市より指導を受けており、皆さんにお願いしております。「機能訓練の休みについて」ですが、訓練員休みの日に訓練が行えておらず申し訳ありません。今後は介護員にてお声をかけさせていただきます。「休む所が無い」とのご意見ですが、ベッドのご用意もごさいますのでスタッフまでお声かけ下さい。たくさんのご意見、本当にありがとうございました。今回のご意見を参考にさせていただき、よりよいサービスを提供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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.3	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.5	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		12.5	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.7	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.7	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	6
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.3	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	3.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	3.0	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	83 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策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、全ての項目において平均点以上のとても良い評価を頂きました。昨年のユーザー評価の結果が非常に低かった点を職員全員で反省し、ひとつ一つ丁寧に対応してきた事が、少しずつ成果に表れてきたと感じております。中でも職員の言葉づかいや身だしなみについては、特に力を入れてきた項目でもあり、この点でとても高い評価を得られたことは、今後のサービスを展開する上での大きな自信となりました。ただまだサービスの改善の余地があり、利用者間の調整やあくばり・機能訓練内容・レク等につき、アンケートを実施するなどして要望をサービスにつなげ、更なる高評価が得られ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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.3	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.8	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.3	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.5	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000387	デイサービスセンター法華

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	66	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	101.5 %	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.0 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

様々なご意見を頂戴し、ありがとうございました。  
 ご連絡不足な点や至らない点など多々あるかと思いますが、皆様のご要望にお応えできるよう職員一同、日々努力し改善に努めてまいりたいと思っております。  
 又、2月より祝日の営業を開始することとなりました。今後とも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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.0	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		8.8	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.9	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.7	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.0	12
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.8	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.7	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	9

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	1	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	1	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	88 %	12 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族様、ご利用者様との連携を密にし、信頼と安心・安全のサービスを提供していきます。そのためにも、ご利用時間内において、快適・安らぎを求めたレクリエーション・クラブ活動の活性化、過ごしやすいデイサービスの雰囲気作りの改善を図っていきます。また、デイサービスでの様子や予定・情報などをわかりやすく報告できるように広報活動にも積極的に取り組んでいきます。常に利用者様の笑顔を絶やさず、明るいデイサービス作りの向上に努めて参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		8.9	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.0	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.9	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.9	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.9	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.9	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.0	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		14.9	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.0	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		6.9	6



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000999	デイサービスサフランのいえ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	3 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様のご意見を真摯に受けとめ、ご期待に応えられるよう努力して参ります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.1	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.9	11
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		2.4	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.2	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.3	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.2	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.1	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	9.8	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.0	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	6.1	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.7	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001278	デイサービスセンターとみた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	89.9 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年もユーザー評価を通しご利用者様だけでなくご家族様からの貴重な意見、温かい感想などをいただき職員一同さらに励みとなりました。また、全体的に高い評価をいただけたことも本当にありがたく思います。今後もご家族様と連絡・コミュニケーションを積極的にとり、ニーズの把握、レスパイトケアに繋げよりよい信頼関係を築き、意見交換が気軽にできる雰囲気作りを心掛けていきたいと思っております。今回のご意見、ご感想、評価を参考にして、これからも【自分の親を利用させたいデイサービスに！】を目標にご利用者様にとって安心で心地よい一日が過ごせるデイサービスとなれるよう職員一同、努力・工夫をしていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.2	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		5.8	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.0	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.0	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.2	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.3	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.8	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	2.5	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.7	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001666	グリーンリー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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	98 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

これまでもユーザー評価を取り入れ、その都度サービスの改善を実施してきましたが、少しずつではあります成果がでてきたのではないかと思います。しかしながら自社評価とユーザー評価に差異がありますので、その項目を重点的にサービスの改善を図っていきたくと考えております。特に感染症予防や衛生面での対応については実施状況など利用者に伝わりにくいことですので、安全性などをうまく伝えて安心して利用者に来所して頂きたいです。今回のユーザー評価の結果をふまえ、サービスの改善を図り、地域に根ざした施設になっていきたくと考えております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.1	14
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと	■	8.0	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.8	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.3	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		18.2	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.5	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.3	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.2	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.2	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.3	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.3	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001773	デイサービスセンター歌音

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.2	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご意見頂きありがとうございます。評価結果を踏まえ、個人レベルに合わせた個別レクリエーションの実施等、ご利用者様個々の実情に合わせた個別対応の向上に努めたいと思います。レクリエーションでは、体操、ゲーム等を通して下肢筋力の低下予防につながるよう対応させていただきます。また、ご利用者様、ご家族様からのご指摘ご意見等に迅速に対応できるよう努めていきます。ご利用者様はもちろんの事、ご家族様からも安心、満足して頂けるデイサービスの運営を目指します。在宅生活を継続する上で、効果的なサービスを提供できるよう、今後も努力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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.7	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.1	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.7	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.4	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	12
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.4	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.4	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		7.1	5
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	98.7 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、サービス事業者評価を行い分かった事は、事業者と利用者に重要度では大きな違いがあるという事だ。ハードやソフト面の充実はもちろんの事だが、料金設定や利用者宅からの移動距離もポイントになってくるようだ。全体的な評価としては、不満や苦情対応については満足度が高いが、機能訓練やレクリエーション活動では改善の余地がある為、今後の課題として満足度の高いサービスを提供する為に検討していきたいと考えている。利用者又はその家族の率直な意見を知る事は大切だと感じているので、今後も継続して評価事業に参加していきたい。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		10.5	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.7	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.3	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.8	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.1	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.5	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.5	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002136	ニチイケアセンター中川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.3	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.3	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	100 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.9	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.8	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.5	11
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	3.5	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.7	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.4	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.9	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.1	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.1	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.4	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		8.2	5

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002623	リハビリデイサービスやすらぎ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果について、全体として平均的な評価をしていただいたと思っております。  
問3の、不満や苦情を申し出た場合の対応には、再度ご利用者様とご家族様から、ご理解していただけるよう、努力していきたいと思っております。 サービス内容については、今まで以上に十分な説明を行うことの、必要性を感じております。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.7	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	3.7	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.2	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.5	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	11.2	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.4	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.7	2
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.2	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		6.7	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎回ご利用者様・ご家族様の評価、並びにデイサービスに対するお考え等、とても勉強になり参考にさせていただいております。当デイサービスセンターの評価が低かった項目につきましては、結果を職員全員で周知して改善に努めたいと思います。又、その他の項目につきましても、より一層満足をしていただけるように努力していきたいと思います。更に当事業所を利用していただいている皆様にとって、『安心・安楽な空間』を提供し、いつまでも在宅での生活を続けていただけるよう、サービス提供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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		3.8	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.5	2
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.7	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	9.0	3
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと	■	9.0	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	9
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.7	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	7.7	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		9.0	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	1	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	1	2.6	2.4	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか	1	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	1	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	0	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	0	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	1	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	1	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	0	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	54 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。自己評価に比べ皆様からは高い評価を頂きましたが、評価項目を精査し今後平均以上の評価を頂くことができるよう努力いたします。昨年から引き続き要望のある苦情対応は、職員との信頼関係の再構築から始め、気軽に話しやすいデイサービスを目指します。また、利用料金に見合う、より良いサービスが提供できるよう、レクリエーション内容の充実を図ります。独居の多い地域ですので「利用者同士のつながり」も大切にし、引き続き送迎時の火の元確認、声かけを実施し安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること	■	1.4	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.7	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.9	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.4	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.9	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	13.9	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.2	10
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.6	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.1	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.8	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	1	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見ありがとうございます。問12についてまだまだ改善しなくてはいけないことがわかりました。これまで以上にご利用者様への気配りに努めてまいりたいと思います。又、介助についてですが自分ですることができることはしていただくようにしていますが、手伝いすぎないように気をつけます。今後、基本サービスの更なる充実に努め、皆様に喜んでいただけるように企画等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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	10
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		6.3	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.5	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.0	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	10.0	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.0	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.3	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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した。全体に高評価をいただきましたが、平均より低い評価が2項目あり反省しております。職員に気軽に相談していただけるよう、又在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスが提供させていただけるよう、ご利用者様・ご家族様との信頼関係をより一層築きながら「正徳の里があるから安心・心強い」と皆様に思ってもらえるようにスタッフ一同努力してまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		8.0	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	9.6	4
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.0	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.6	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.2	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	9
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		14.4	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.8	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.1	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	42.8 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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において、事業所とご利用者様の意識に大きな差異があることを冷静に受け止めると同時に、満足度の低い項目、「ご利用者同士の人間関係についての気配りや調整」「不満や苦情を申し出た場合の対応」についての方策として、ご利用者、ご家族様とのコミュニケーションを密にしすばやく対応できるようにしていきます。また、「食事の味付けや食べやすさ」については、早期に検討改善してより良いサービス提供ができる様、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		10.1	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.9	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.6	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.7	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.0	11
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.6	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.3	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.1	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.7	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.4	13



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	80 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

コメントより、デイでの様子を詳しく知りたいといった希望やスタッフの格差のないサービスをといった意見がありました。また利用者の意識格差について、ケアマネとの十分な連携をユーザーが希望していました。以上をふまえて、まずデイでの様子について、送迎時に口頭でお伝えするとともに連絡帳の記入の仕方を職員間で検討していき、内容が伝わりやすいよう努めます。ケアマネとの連携については、日々の様子・変化をFAX等でお知らせや提案をし、サービス向上につなげていきたいと思えます。スタッフ格差については、日々業務内で気づいた点・苦情になる前のユーザーの意見を伺い、職員間で共有し対応していきます。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		4.1	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.8	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	11.6	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.4	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	2.5	14
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.0	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.1	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	有り	無し
実施率	0 %	3.4 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

本会デイサービスの職員の言葉づかい態度について高い評価をいただき、ありがとうございました。また、サービス提供に欠かせない、ケアマネジャーとのデイサービスの連携やお客さまからの不満などへの対応についても昨年に引き続き、高い評価をいただき、ありがとうございます。今後も、皆様の在宅生活支援の一助となるよう一層努力してまいります。

食事の味付けなどについては、月1回の給食会議で改善を図ってまいります。

アンケートへのご協力ありがとうございました。今後とも、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.8	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.2	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.2	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	14.2	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.5	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.7	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	6.7	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.0	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.0	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.8	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	1	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	63 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を受け、昨年より良い評価をいただきました。今回で満足するのではなく、改めて基本サービスである入浴、食事、送迎などの質の向上につきまして職員一同、努力してまいります。ケアマネジャーとの連携につきましても同様に、より安心してご利用していただき、今以上にご利用様のご希望に添えるよう、またより適切な対応が出来ますよう改善していきます。レクリエーションにつきましても、ご利用様お一人お一人に合ったレクリエーションを提供し、内容を充実させていきます。いかなる状況におきましても、基本姿勢は気配りと目配りを重視し、ご利用様と職員との信頼関係を大切に、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		3.8	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	1.9	14
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.8	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.4	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.8	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.6	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.4	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.7	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200342	デイサービスセンターはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していただけますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していただけますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していただけますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していただけますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していただけますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していただけますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

食事に関しては、管理栄養士が作成した献立により、旬の食材を使った季節のメニューを取り入れており、おやつも手作りで提供しております。今後は、ご利用者様の意見を伺い、安全で美味しい食事を提供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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.8	14
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		8.2	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.9	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.2	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.5	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.1	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.6	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	3.6	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		6.4	8



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	96 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重な御意見、御評価をいただき、誠にありがとうございました。皆様より概ね満足との評価をいただき、嬉しく思います。皆様からいただいた御意見を参考に、改善すべきところは改善し、今後もより良いサービスが提供できるよう努力いたします。特に満足度の低かった、機能訓練につきましては、訓練内容を見直し、訓練の充実を図り、御利用者様のニーズに沿った訓練を実施できるよう工夫して参ります。また御利用者様同士の人間関係にも十分配慮し、安心して過ごしていただける環境を整え、皆様に喜んで通っていただけるデイサービスを目指して参ります。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.8	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.8	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.2	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.8	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.9	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.2	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.8	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.0	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.4	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.2	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.9	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	92.8 %	10 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当センターはボランティアさん手作りの温かい食事の提供と、広いお風呂でゆったりおくつろぎいただけることに特に留意してサービス提供に努めております。

今後も法令を遵守し、守秘義務を守りながらも「あんしん・あんぜん・あったかい心を届けます」をキャッチフレーズに、より一層サービス充実を図ってまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.9	14
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.6	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.3	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.2	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.0	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.9	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.1	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.7	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.3	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201084	ハートデイサービス桜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	98 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

昨年の評価にくらべるとやや不満と記入された方が1から2名いらっしゃる事がわかった。項目は送迎の時間や機能訓練に満足されていないこと、また利用者様の声では何でも気軽に相談できる職員になってほしいとの要望も聞かれ以上のことを真摯に受けとめ、サービスの質の向上にむけての職員研修を実施し接遇面など職員一同努力していきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.6	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.5	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	13
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.8	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.8	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		11.3	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.5	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	9
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		9.7	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.6	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	6.5	6

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201092	デイサービスきままでんぐ苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.4	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	0.01 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	87	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.6 %	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	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者自己評価が全体的に甘く、自己満足になっていた。利用者評価を謙虚に受け止めもっと利用者様の身近な存在になるため、現場に多く入り利用者様の声を拾い何んでも話せる関係づくりを取り組みたい。また、ご家族様との関係づくりとして連絡帳の伝信欄を活用し、ご家族様からの伝言に対してコメント、サインを記入する取り組みを始めた。利用者様ご家族様との交換日記にしていきたい。利用者様の趣向や要望が反映された通所介護計画書内容に出来るよう計画書を新規作成し、利用者様ご家族様職員に分かり易くする。介護計画作成後ご家族様にお渡しする。職員に利用者様介護計画内容を自分達の物として支援できるよう担当制にする等検討工夫する

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		8.6	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.4	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.6	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.9	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.4	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.9	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.3	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.6	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	1.7	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス いもと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	3.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様同士のコミュニケーションを今以上に大切に、皆様楽しんでいただけるように努めていきたいと思  
います。スタッフ全員で確認しあって、利用者様が気持ち良く過ごせられるように心掛けていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.6	10
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.3	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.5	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	16.7	1
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.0	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	8.8	5

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス 庵

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.9	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	3.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	3.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	3.0	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族とのコミュニケーション、ケアマネジャーとの連携により一層努め、お一人ずつのご希望やニーズをしっかりと把握してサービス内容に反映させていきます。

レクリエーションやアクティビティの種類を今よりも豊富にしていき、みなさまに楽しく、意欲的に参加していただけるように工夫していきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	12
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		3.3	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		10.0	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.0	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		10.0	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		20.0	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	6.7	6
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

毎年自由記載欄に載せられた率直な意見を拝見させていただき、誠に感謝しております。朝の送迎は交通事情や、前後の利用者様の乗降の状況により、予定どおりいかないことがあり大変ご迷惑をかけております。安全第一で利用者様が安心して乗車できるように努めていきます。これからもご理解いただけます様お願いします。今後は画一的なプログラムではなく利用者様が積極的に選択して楽しめるプログラムを考えていきたいと考えております。職員一同、研さんして参りますので、期待していただき。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.8	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		4.8	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.6	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.1	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.9	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.9	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.1	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.5	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.9	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.5	4
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.4	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価で、ご利用者様・ご家族様が、職員への信頼感を持って、デイサービスに通うことで得られる精神面・身体面での充実を期待されていることがわかりました。その中で身体を動かしたいというご要望に応じて、昨年10月より開始した転倒予防体操（上肢・下肢別に15分程度行う）に参加して頂くことで、身体機能の維持・向上を、より一層支援していく所存です。また皆様のご意見の中から、「一人ひとりに合わせた個別の対応」や「入浴時間に余裕を」というご希望もありましたので、若干評価が低かった「介助時のプライバシー配慮」と共に、今後の課題として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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		9.6	3
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.9	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.2	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.2	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.6	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.1	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	3.0	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策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バリエーションを増やし、お客様が好きなことややりたいことを選択できるよう、プログラムの充実に努めます。また、施設の社会化、開かれたデイサービスを目指し、ご家族や地域の方々に参加できる行事も定期的実施します。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.3	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.3	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.6	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.4	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.3	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.6	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.3	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	90 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

思った以上に高い評価がいただけ嬉しく思うのと同時に、改めて通所介護事業所の必要性を深く感じました。ご意見の中に羞恥心、プライバシーに配慮の記述があり、基本的な部分で業務に流され配慮を劣っていた事を深く反省し、即改善を図り、食事、レクリエーションに関しても、個々の要望に出来るだけ近づける様努力させていただきます。人間関係という点では、お一人お一人様を尊重させていただいた上で、改善を図っていきたく思っております。24年度はもう一度原点に戻り、ご利用者様ご家族様の目線に立ち、他のサービスとも連携を図り、よりきめ細やかなサービスを提供出来るよう、職員のレベルアップを図り、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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.9	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●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 ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.2	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.3	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.0	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.7	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.3	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.7	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.6	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.7	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	97 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご指摘ありがとうございます。施設的环境整備改善につきましては皆様が過ごしやすい雰囲気になりますよう改善させて頂きます。機能回復につきましては、個別対応等スタッフ間で共有して皆様のニーズに合わせたプログラムをすすめます。職員の対応につきましては接遇研修を中心に教育指導してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	7
4 ○地域での評判が良いこと ●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 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.8	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.6	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	8.4	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.0	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	9.6	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.2	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.8	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		15.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	2.4	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400272	緑生苑デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様、ご家族様に安心・信頼してサービスをご利用していただけるよう、スタッフの教育に努めていくとともに、ケアマネジャーとの連絡を密に図り、十分な連携がとれるように努めてまいります。

ご要望のありました送迎時間につきましては、できる限り配慮させて頂きますが、道路交通状況等の理由により前後する場合がございますので、何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。

レクリエーション、外出につきましては、より一層内容の充実を図り、ご利用者様に楽しく参加して頂けるよう、日々努めてまいります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.5	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.8	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.6	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.9	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.1	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.4	12
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.6	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	8.8	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.5	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.2	14



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	1 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	25.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の結果にて、事業者と利用者の意識の差の違いや、自由記載のコメントにて、貴重なご意見や要望を記入して頂き、皆様何が求めているかが認識できました。又、感謝のお言葉等も頂き大変感謝しております。皆様のご意見を参考にさせて頂き、質の高いサービス提供に努め、利用者様が居心地良く過ごせるデイサービスを目指し、職員一同、一層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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.6	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		10.8	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.7	6
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	1.5	13
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		18.5	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.2	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.2	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.6	9
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.3	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.6	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

項目の多くにおいて高いご評価をいただけたことを大変嬉しく思います。反面、ご利用者からの評価において、入浴についてと不満・苦情への対応について至らない点があり、申し訳なく思います。入浴については、来年度に向けて古くなった部分の改修を検討しておりますので、よりご満足いただけるようになるかと思えます。不満・苦情のことについては、すばやく、丁寧に対応することを職員全員で徹底することで、更なるサービス向上に努めてまいります。今後もできる限りご本人・ご家族のご要望に沿えるようにしたいと考えておりますので、また貴重なご意見をいただけたらと思います。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思えるものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.8	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.4	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.0	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.9	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.4	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.3	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.6	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	99 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回もユーザー評価にご協力下さいましてありがとうございました。ご利用者様から貴重なご意見・ご感想をいただき感謝しております。ご利用者様からの評価結果や自由記載欄・事業所とご利用者様の意識の差の比較からご利用者様のニーズを把握することができました。この結果を踏えて、今後、職員のさらなる資質の向上を図り、ご利用者様おひとりお一人がご満足いただけるサービスの提供（サービスの質の向上）に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.5	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.0	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.1	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.6	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.0	12
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		6.1	6
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	有り
実施率	64 %	7 %	2 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.3 %	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	45	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

感謝の言葉やご指摘など、様々な意見をいただき、ありがとうございました。このアンケートから、職員の対応や、気軽に相談できる雰囲気作り等に関して課題をいただきました。この結果をうけて、職員で接遇に関して今一度話し合い、利用者様が不快に思わない接遇を心がけていきます。また、気軽に職員に相談や不満・苦情を伝えることができるよう、利用者様とゆっくり会話する時間・環境を設けることができるように努めていきます。言葉にして伝えるのが難しい場合は、手帳にご記入いただくか、施設入り口のご意見箱にご意見をいただければ、誠意をもって対応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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		6.2	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.1	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	5.2	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.3	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.8	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.2	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	6.2	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.4	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.9	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	3.1	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400512	ニチイケアセンター桃山

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様一人一人にあわせた個別運動を提供しております。他の方との交流をすることで、外出する楽しみをつくり、自然に社会参加するように支援しています。女性だけではなく、男性の方も半分近くおります。マージャンや将棋、カラオケを楽しんでおります。女性では、小物づくりを月に一個はつくり、ご自宅に持って帰っております。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.8	10
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		6.3	7
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.1	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.9	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.9	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.2	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.5	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400868	デイサロン猩猩

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.9	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	3.0	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.9	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	39.3 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価をふまえて、利用者様・御家族から、何を求められているかを理解・改善・フィードバックできる事業所であるべきと痛感いたしました。そのために、利用者様、及びその御家族、ケアマネージャーさんとの連絡を密にしていく必要があると思います。そして、スタッフ一人一人が、日々、問題意識を持って取り組んでいきたいと思いました。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.9	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.9	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		7.5	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●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		7.5	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	15.1	2
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	8
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.3	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.8	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		9.4	4
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	14

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401593	ニチイケアセンターなるこ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	3.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	1	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	92 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.1	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.6	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		5.5	10
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.0	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	10.0	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.7	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		6.4	8

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401973	リハビリデイサービスみどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	3.0	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.9	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	3.0	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.9	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の大変貴重なご意見、本当にありがとうございました。  
 昨年に続き高い評価を頂きまして、とても光栄です。  
 今後も、今回頂きましたご意見を参考に、質の高い機能訓練、質の高いサービスを行える様、日々努力して参ります。  
 まだまだ未熟ではございますが、ご利用者様の機能向上を第一に考え精一杯努めさせていただきます。  
 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.5	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.7	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.0	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.0	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	14.8	1
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.4	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		1.1	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	11.4	3



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402054	デイサービス リハビリ道場 みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.4	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当デイサービスは、小規模で短時間の運動特化型であり、この特徴を活かし利用者様のニーズを踏まえ、評価結果を参考にして改善をしより良いサービス提供し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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.2	11
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	8.6	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.9	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		18.5	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		1.2	11
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	16.0	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.5	10
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	3
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	18.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500238	デイサービスセンター極楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.5 %	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	62	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.0 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

個別機能訓練について、ご利用の皆様お一人お一人の状態に合わせたプログラムを実施しておりますが、まだ不十分だということがわかりました。機能訓練士、看護職員との連携のもと、リハビリメニューの見直しや新たなリハビリ器具の導入を進めていきます。送迎につきまちは、時間配分の調整をしっかりと行い、出来る限りお約束の時間どおりにお迎えやお送りができるよう努力していきます。長時間サービスのニーズに応えられるよう、今後は夕食提供を含めた時間延長サービスも検討し、幅広い要望に応えられるデイサービスセンターであ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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること	■	9.3	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	10
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		4.1	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.6	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	10.0	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.0	13
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.7	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.0	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.3	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.0	13

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	3.0	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.9	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	89 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ほとんどの設問で、全事業所の平均より高い評価をいただけたことに深く感謝いたします。しかし、2つの設問で約30%の方が2や3を選択されたことは、当事業所にとって反省点であります。いずれもこれまで取り組んできたことですが、今後は今まで以上に真摯に取り組ませていただきます。また自由記載欄のご意見も概ね肯定的であることに深く感謝いたしますが、一部のご意見は否定的であり、これも反省点であります。否定的なご意見、例えば送迎については、早めのお迎え、遅めのお送りなど、極力ご利用者のご希望に沿った対応をさせていただくなど、遅滞なく改善させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.9	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.9	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.9	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.8	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.8	5
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.8	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.7	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		11.8	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.7	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	91.3 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策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ご利用者様、ご家族様の評価が低い項目、不満に感じている項目については、直ちに業務内容を見直し、改善に取り組んでまいりたいと思います。通所介護計画については、より一層ご本人の趣向や要望を、適確に計画に盛り込むとともに、実際のサービス内容に活かせるよう努めます。また身体の機能訓練につきましても、より効果が上がるよう訓練器具や訓練方法を見直し、計画に反映させてまいります。今後も今回頂きました皆様のご意見を参考にしながら、よりご満足いただけますよう、安心・信頼されるデイサービスを目指して、職員一同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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		8.1	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.7	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		8.1	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.4	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.6	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	2
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.9	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.2	14



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	1	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.5	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	18 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体で見ると平均的に合格点をいただけた今回の結果となったが、個別機能訓練・運動器機能向上サービスが自社でも自信がなくユーザー評価も少し点数の低い形となった。自由記載欄にもあるように「機能訓練を充実して欲しい」「足踏み機か自転車こぎ散歩機等」のニーズにも対応していきたい。通所介護と通所リハの区別という意味ではどこまで個別機能訓練に力を注ぐのかは難しい所だが（特に今回の改訂で加算も基本単位に包括されるので）利用者様は皆健康に関心を持っていらっしゃるの、いろいろな体操や健康グッズなどを提供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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.5	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.2	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.4	8
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.2	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.9	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.5	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	3.0	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

概ね良い評価を頂きましたが、今までにない要望を聞くこともでき、利用者ニーズの変化を感じました。事業開始から12年を経て、利用者層も意識も変化していく中で、いかに個々のニーズに対応して満足度を高めることができるかを考えていく機会になりました。今後も、対話を大切にしながら、個々の想いをくみとり対応できる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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.8	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.4	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.0	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.1	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.4	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.6	4
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.3	9
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500634	さくらデイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	3	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

日・祝日の営業を希望されている評価を多く頂きました。今後検討していきます。スタッフの対応について満足頂いている旨は嬉しく思います。これからも意識高くもって勤めてまいりたいと思います。コメントの中にあつた家族参観日については、日付を検討して行なってまいります。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.9	14
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.7	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	10
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.2	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.5	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.8	12
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	3
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.8	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500683	リハピネス梅森坂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.2	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	1.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	3	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.6 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

食事に関しては、給食委託業者と密に連絡をとり細かい希望を伝え改善に努めます。  
サービスの向上のため、職員を研修に参加させ事業所内で勉強会を開催します。  
利用者の要望等に耳を傾け改善に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.2	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	5.2	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.5	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		7.0	8
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.8	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.8	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.6	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.4	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.7	5
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.9	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	12.2	1



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501467	デイサービス エデン

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	3	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.5	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●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 ●地域での評判が良いこと		5.0	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.3	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.7	6
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.3	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.7	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.0	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		3.3	11
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.3	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501863	リハピネス名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	2.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	3.0	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	*	2.2	2.0	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者のご要望や目標を把握し、効率的な機能訓練をしていただけるよう努力致します。また、ご利用者どおしの人間関係に気を配り、ご利用者に満足していただけるよう努力致します。感染症の予防や衛生面に気を配り、ご利用者が安心感をもてるように努力致します。ケアマネージャーとの連携を深め、ご利用者に満足される支援が出来るよう努力致します。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.2	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.0	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.4	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		11.2	3
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.1	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●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	■	12.4	1
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.9	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		12.4	1
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	13
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.1	4
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	10.1	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	1	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.2	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

前回のユーザー評価の結果をふまえ今回当センターの自己評価を行ないましたが、全体的に低く評価してしまったようです。ただ、ご利用者様・ご家族様が必要としているものがこのアンケートを通して見えました。機能訓練やレクリエーション等のプログラムの再確認を行ない、ご利用者様に楽しく、そしてより効果的なものが提供できるよう努力していきたいと思っております。

また、一部ご意見のあった祝日・日曜日の営業、早朝・夜間の時間延長等につきましては、今後検討し出来る部分は、実施していければと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと		2.8	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.5	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.3	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.0	2
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.6	10
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.3	4
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.0	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.6	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.8	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600251	デイサービスセンター高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.5	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.9	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

いただいたご意見をもとに、さらに安心、信頼感の持てる事業所作りを目指していきたくと考えています。個別機能訓練の充実を求める意見がありましたが、現在機能訓練に関しては、専属の専門職の確保ができておらず、したがって加算もいただいておりません。専属職員の確保は今後の検討課題ですが、現在いるスタッフで出来る限りリハビリニーズにこたえていきたくと思っております。また、レクリエーションなどマンネリになりがちなものを見直し、皆さんが楽しんでデイサービスの時間をお過ごしいただけるよう改善していきたくと思っております。

### 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		4.4	9
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		3.3	11
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.8	5
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.9	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.2	3
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.4	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	7
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		5.6	7
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600434	ニチイケアセンター元八事

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.6	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様のデイサービスでのレクリエーションや入浴、機能訓練、社会参加などの活動の様子を、別居のご家族様、同居のご家族様にも一層分かりやすくお伝えをして、今後も更に安心してご利用頂く事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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		9.8	4
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		5.9	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	1.0	13
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.9	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.8	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.8	5
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.9	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.8	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.8	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		4.9	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600590	デイサービスあんじゅ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	1	2.1	2.7	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	1	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	1	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	1	2.5	2.7	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.7	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	1	2.2	2.7	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	1	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.5	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	1	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	1	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	96.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

- [楽（らく）] いつも笑顔あふれる空間・ご自宅のように楽でいられる空間をご提供します。  
 [食（しょく）] アットホームな手作りの温かいお料理で、家庭的なおもてなしをご提供します。  
 [聴（ちよう）] ご本人・ご家族の想いを身を乗り出して聴く姿勢で、常に親身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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.4	9
5 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.4	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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 ●自宅から近いこと		10.8	3
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.2	6
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.8	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.7	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	4.8	8
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.4	9

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600749	あすなろデイサービス

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

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3.0	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.8	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.6	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	100 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケートの回収率が平均を下回ったことにつきまして、送迎時にご不在のため直接お目にかかって投函の確認ができなかったご家族さまがおられたことの影響と思われる。比較的規模の小さなデイサービスの利点として、ご利用者様やご家族さまとの親密な関係を特徴のひとつとしていた当事業所としては、そのような長所を有効に発揮できなかった遺憾な結果であると考えております。今後はデイサービスの業務フロー全体の見直しによって生活相談員の機能を強化していくことや、ご不在がちなご家族様との連絡方法の再確認とより効果的な手段についての検討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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思ふものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		5.9	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	5
3 ○利用料金が適正なこと ●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 ●地域での評判が良いこと	■	4.7	11
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.9	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.4	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.9	8
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.1	5
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.4	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	3.5	12

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.4	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.6	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.8	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.4	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.8	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	有り	無し
実施率	100 %	4 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

毎年の活動を振り返る点でも重点におき、継続して参加させて頂いています。この度の結果を受けとめるにあたり、ご意見・ご要望に応えるべく改善すべき所については、善処しサービスの質を落さずより良いサービスが説明できるサービスの提供に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと		7.1	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.6	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.8	9
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		11.9	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.4	13
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること	■	2.4	13
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		6.0	7



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601200	デイサービス リハビリ道場

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	3.0	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.8	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	2.2	0.0	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	*	2.3	0.0	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.9	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.9	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	3	2.5	2.9	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.9	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	有り	無し	無し
実施率	44 %	0 %	0 %

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所の特徴である機能訓練を主体とした半日でのサービスを、利用者様のニーズを踏まえた上で、更なる改善、充実を図りよりきめ細かく利用者様の日常生活の維持、向上に資するサービスの提供に努めてまいります。具体的には、レクリエーション等利用者様が喜んで頂ける企画の提案、設備の充実による満足度の向上などで今以上に楽しく、利用者様に気持ちよく御来所頂ける笑顔の絶えないデイサービスを目指して、従業員一同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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		0.8	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.1	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		8.7	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.6	2
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.4	5
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	11.0	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	11.0	3
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.8	12
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.8	12
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	8.7	6

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.3	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.3	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.4	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	3	2.3	2.5	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.2	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.4	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.4	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	3	2.5	2.2	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	87.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

問題点を真摯に受け止め前進していく。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		1.7	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●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 ●地域での評判が良いこと		5.1	9
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		16.9	1
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.8	7
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	11.9	3
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.6	2
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		8.5	4
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	6.8	7
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		0.0	14
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		8.5	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.6	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.8	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していますか	*	2.0	2.6	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.8	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.7	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していますか	2	2.5	2.7	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.8	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用頂いているすべての方の要望に、少しでも応えていけるよう、職員一同努力していきます。外出の要望に関しては、いろんなご意見を頂いておりますが、賛否両論です。以前に比べて、外出行事として増えたと思います。職員の定着については、開所以来5年間、半分以上のメンバーが勤務しております。今後も定着し、安定した職員体制でサービスに努めたいと思います。今後ともご利用者様・ご家族様のお話に耳を傾けて、サービスの向上に一層努めていきます。

## 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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること		2.8	10
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと	■	11.9	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.8	10
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.8	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情な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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.3	4
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.3	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.4	7
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.5	2
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		2.8	10
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601796	茶話本舗デイサービス天白亭

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～18の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～18の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○言葉づかいかや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●通所介護（デイサービス）の職員の言葉づかいかや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.8
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●通所介護（デイサービス）の職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、丁寧に対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、丁寧に対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問4 ○利用者の趣向や要望などを、通所介護計画や実際のサービス内容に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	2.2	2.5	2.6
問5 ○利用者ごとのケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.8
問6 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していただけますか	3	2.2	2.1	2.6
問7 ○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴サービスの内容に満足していただけますか	3	2.3	2.5	2.7
問8 ○送迎サービスは、訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調など、安全面に配慮していますか ●送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りに満足していただけますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○機能訓練が必要な方への個別機能訓練・運動器機能向上サービスは、満足していただいていますか ●個別の計画に基づいた身体の機能訓練の内容や効果に満足していただけますか	*	2.0	2.3	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画し、個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で、楽しく参加できていますか	2	2.2	2.3	2.6
問11 ○設備や備品、清掃状況など事務所の環境整備に配慮していますか ●事務所の設備や備品、清掃状況などダイルームの環境は整っていますか	2	2.3	2.6	2.7
問12 ○利用者どうしの人間関係について、配慮や調整をしていますか ●ご利用者どうしの人間関係についての気配りや調整に満足していただけますか	3	2.5	2.3	2.6
問13 ○入浴や排泄介助などの際、利用者のプライバシーに配慮していますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問14 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○サービス利用開始前に契約書、重要事項説明書、デイサービスのサービス概要について、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書や重要事項についてわかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問16 ○利用者にとって、通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていると思いますか ●通所介護（デイサービス）の利用は、在宅での生活を継続するうえで効果的なサービスとなっていますか	2	2.5	2.7	2.8
問17 ○利用者は、通所介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●通所介護（デイサービス）全般について、満足していただけますか	1	2.1	2.6	2.7

## 加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	無し
実施率	0 %	0 %	0 %

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から通所介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	117.6 %	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	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策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、評価項目の間18として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、通所介護（デイサービス）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが通所介護（デイサービス）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業すること ●土・日・祝祭日や早朝・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、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ●利用料金が適正なこと	■	10.9	3
4 ○地域での評判が良いこと ●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 ●個人情報を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き、よく対応すること ●不満や苦情な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	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.3	6
8 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
9 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.5	9
10 ○いつも時間どおりに送迎が行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	6
11 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		7.3	6
12 ○スタッフの対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		18.2	1
13 ○認知症の方へのケアが充実していること ●認知症の方へのケアが充実していること		9.1	4
14 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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