

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.5	4.2
問16 ○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	5	3.9	3.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.1	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	8.3 %	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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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の充実につきましては、皆様からのご意見を真摯に受けとめ、ご希望を承りながら内容を検討してまいります。また、皆様が最も重要だと思われるスタッフの対応についての安心感・信頼感につきましては、職員も同様に認識しております。皆様がより快適な時間をお過ごしいただけるよう、言葉遣い、接し方や介護技術などスタッフの教育に努め、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22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22 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		3.0	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		4.0	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		4.0	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.0	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.1	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.1	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.1	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.1	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.1	2
13 ○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
14 ○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	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.0	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.1	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.1	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.9	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	3.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	3.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.1	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	有り
実施率	0 %	0 %	0 %	3 %

2. ユーザー（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	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。

個々の要望に応じていけるよう、スタッフ全員がより個々のご利用者様に目をむけ、要望や問題点にどのようにアプローチしていけるかを検討する会議を開催し、実施していきます。また、検討した内容をケアマネージャーやご家族様、ご本人様にも説明をし、実施状況を写真の配布などのわかりやすい方法でお知らせしていきます。個々の身体状況に応じたサービスが提供できるよう、具体的なプログラムの作成を行い、実施していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.0	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		5.9	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.0	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.0	15
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	9.9	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネ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携がとれていること		6.9	5
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	10.9	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.9	2
13 ○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
14 ○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		2.0	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.9	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	3.9	4.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者が最も重視している「スタッフの対応に安心感が持てること」という要望を踏まえて、スタッフの言葉遣いや身だしなみ・応接態度などを改めて指導すると共に、食事や入浴など基本サービスの充実にも努めていきます。機能訓練への要望も高まっているので、備品の導入など機能訓練を重視する環境づくりも併せて進めることで、ご利用者の多様なニーズに応えることのできる体制をとって参りたいと考えています。ご利用者から評価が高かった点についても慢心することなく、謙虚な姿勢で更なるサービスの質の向上に邁進していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	3.6	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.5	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.5	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	11.7	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.7	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.3	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.3	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.7	2
13 ○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	■	13.5	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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		4.5	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自由記載のコメントも含めて、評価して頂いた点は今後も継続し、さらに精度を上げられるようにスタッフと協力して取り組みます。ご指摘頂いた、重要事項等の説明につきましては特に、近年に契約頂いた方には間違いなく説明させて頂いていると自負しておりますが、長年にわたりご利用頂いている方には再度、周知及び説明を致します。特に今年度は制度改正後、様々な点で従来と変更させて頂いた点があり、説明が不十分であったかとも考えられるので、周知及び説明を行います。今回の評価結果を踏まえて、より一層のサービスの質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22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22 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		3.2	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		4.8	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.9	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.6	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.8	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		9.5	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	7.9	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.6	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		12.7	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.9	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.3	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	9.5	3
13 ○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	■	19.0	1
14 ○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		3.2	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

日頃は、デイサービスセンター松軒をご利用いただき誠にありがとうございます。また、この度もユーザー評価事業にご協力賜り、重ねてお礼申し上げます。本年度の評価結果から、ご本人、ご家族様から一定の評価をいただいている一方で、その他回答としては、厳しい評価をいただきました。施設の内側からみているだけでは、気付かない点、十分でないところに気付かせていただくことができ、今一度、評価項目に沿って、各所、サービスそれぞれを点検し、改善に取り組んで参ります。皆さまからの貴重なご意見を踏まえ、ますます皆様に喜んで通っていただける施設づくりに努めて参りますので、今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		7.2	6
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		6.2	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.1	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	11.3	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	1.0	14
10 ○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	■	10.3	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.1	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.4	1
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	46.9 %	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。

今年度もユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございました。今年度は残念ながら昨年よりも低い評価をいただきました。これはご利用者からの叱咤激励ととらえ、来年度へ向けてサービスの質の向上をもっと進めて参りたいと考えております。当施設の強みは何と言ってもレクリエーションの内容の充実さです。これについては昨年同様、高い評価をいただきました。今後はご利用者やご家族の意見を真摯に受け止め、サービス内容の充実に職員一同努力していきます。今後ともデイサービスセンター香流橋をどうぞよろしくお願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		1.8	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.0	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.6	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.5	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		12.8	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.8	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.1	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.2	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	2.8	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		14.7	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.7	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	84.2 %	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	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	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

個人情報に関する説明がこちらが思っている以上に利用者様の評価が低い項目でした。今後もう少し時間をかけ事例を用いる等丁寧に説明を行い理解して頂けるよう努力していきたいと思っております。また少数ですが、他の項目で低い評価をされている方がいらっしゃいました。もっとコミュニケーションをとり、サービスの内容を利用者様一人ひとりに合わせたものにもう一度考え直し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22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22 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		9.1	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	11
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		10.9	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		5.5	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.3	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.6	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		12.7	1
10 ○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	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.5	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

御利用者様や御家族の皆様から頂戴しました御意見をスタッフ全員で共有し、サービスの質向上に取り組みたいと思います。皆様から頂戴した中から特に気になりました2つの問題について改善報告いたします。まず送迎時間のムラについて。これからは極力時間を統一出来るようにいたします。次に家族への伝達事項内容の吟味化については、スタッフ間の情報共有を再度見直します。又、内容の緊急度により伝達先を家族かケアマネージャーに振り分けていきます。今後も皆様と共に歩んで行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22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22 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		5.7	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		3.8	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.6	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.8	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.5	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.8	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.4	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	2.8	14
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.4	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.2	1
13 ○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	■	11.3	2
14 ○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		6.6	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	3.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	3.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.0	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	0.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	3.9	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約、サービス内容等の説明、同意については、今後もゆっくり、丁寧にお話しす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22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22 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	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	■	0.0	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.5	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.0	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		8.7	4
9 ○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携がとれていること		2.2	11
10 ○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	■	15.2	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.7	4
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	14
13 ○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	■	19.6	1
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	67.6 %	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	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	32.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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。

この度の自己・ユーザー評価の結果を踏まえ、一番に感じたことはサービスに関しての設問の中で一番点数が低かった項目が問16（レクリエーションの内容に関する設問）であったことである。この結果についてはレクリエーションの内容も考えられるが、一日を通してのプログラム構成や月間計画の不足が要因であると考えられる為、早急にミーティング等で検討し、外出レクを取り入れる等改善していきたい。

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、評価項目の問22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22 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	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		0.0	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	4.0	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		4.0	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		16.0	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.0	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.0	4
10 ○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		8.0	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		0.0	12
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	16.0	1
13 ○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
14 ○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	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	0.0	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	-	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	-	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	-	4.2
問16 ○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	4	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	74.1 %	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	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。

4. サービスの提供または利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22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22 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	■	5.6	8
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	■	2.2	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.2	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	13.5	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.5	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		7.9	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.5	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.5	10
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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		12.4	4
14 ○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	14
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	120.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者さまよりいろいろなコメントを頂きありがとうございました。重貴な意見を受けとめて、これから職員一同で改善できるよう検討していきたいと思えます。職員の言葉や行動で、利用者さまに不愉快な思いのないよう心がけていきます。今後も利用者さま、ご家族さまに信頼のあるデイサービスにしていきたいと思えます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.0	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		3.0	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	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	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	6.0	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	■	10.0	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.0	11
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.0	6
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		13.0	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.0	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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	■	5.0	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	3.9	4.0	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.6 %	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。

常日頃より心がけていますが、ご利用者様やご家族様に寄り添った対応を今以上に取り組んでいきと思っています。レクリエーションについては、ご利用者様参加していただける様な事を取り入れていき、ADL向上に向けて対応することによって、更に安ぎと楽しい施設をめざしていきます。

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22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22 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		11.4	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		14.3	1
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	5.7	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.9	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		8.6	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.4	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.9	9
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	2.9	9
10 ○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	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	2.9	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.4	3
13 ○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
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101863	アクリハ都通

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	26.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

リハビリに特化した半日のデイサービスのため、マシントレーニングの充実を図っていましたが、今回の評価ではマシン以外の運動や空き時間の過ごし方についてのご要望が多く大変申し訳なく思っております。さっそく、職員全員出席の会議で共有しました。今後は、転倒予防体操など積極的に取り入れ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22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	9.2	4
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	■	3.7	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		8.3	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	■	5.5	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.0	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.7	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.3	7
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.8	1
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		2.8	13
13 ○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	3
14 ○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
15 ○機能訓練指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		7.3	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

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

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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	5.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	5.0	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	0.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.7	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

*	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

御利用者様や御家族様に良いご評価を頂き大変嬉しく思うと共に、気が引き締まる思いです。忙しく施設での様子が見られない御家族様に分かりやすくご報告できるよう工夫をしていきたいと思っております。又、ケアマネジャー様とも十分に連携をとり安全に安心して過ごして頂けるよう心掛けて参ります。今後も楽しく通所して頂ける環境作り、そして御利用者様の心身機能の維持、向上を目指しより一層務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22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22 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	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	□	8.3	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	□	1.7	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	8.3	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	□	18.3	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	□	3.3	9
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	1.7	12
10 ○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	□	11.7	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	□	11.7	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	□	1.7	12
13 ○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
14 ○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	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	□	5.0	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書などにつきましては、ご契約時にご本人様やご家族様に出来る限りわかりやすい言葉を選び、ご理解頂けるよう丁寧に説明させていただきます。また、「要望や苦情などを言いやすい施設」を目指し、苦情受付窓口のご案内についてもしっかりとお伝え致します。事業所の環境については、日頃より整理整頓に努め明るい雰囲気の中で気持ち良く過ごして頂けるように致します。また、今回具体的にご意見頂いた認知症改善のケアの充実化につきましては、現在定期的実施している脳のトレーニングプログラムを毎回実施できるよう検討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22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22 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	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		4.2	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.0	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.7	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.6	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.9	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.2	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	16.0	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、自己評価との大きな差はなかったと思っております。コメントでご指摘頂いたことは真摯に受け止め、お褒めいただいたことは継続していきます。今後も当事業所の売りとしているレクリエーションをより一層充実させ、利用者様に喜んで頂けるよう努めていきます。今までのレクリエーションや行事に合わせて、新たな取り組みもしていき、満足感を高めていきたいです。また当然のことながら安全面にも充分配慮し、安心安全に利用して頂けるデイサービスをスタッフ全員で目指していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		4.7	9
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		4.7	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	7.0	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.5	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.3	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.0	4
10 ○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	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.5	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	17.4	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

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。ご利用者様及びご家族様より率直なご意見を頂ける貴重な機会として、毎年サービス向上に繋げられるよう取組んでおります。
 今回の評価の中で、契約時分かりやすい説明が十分できていない点を踏まえ、今後より皆様の立場に立った丁寧な説明に努めます。又、温かい言葉を頂いた点につきましても、より皆様のお気持ちに立ったサービスが提供できるようスタッフ一同努力します。

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22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22 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	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		3.7	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.7	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.9	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	8.5	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.4	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.9	8
9 ○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携がとれていること	■	6.1	6
10 ○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	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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
14 ○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		3.7	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.1	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	3.9	4.0	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

今回の評価で送迎時間に変動があるとのこと指摘がありました。御利用者様、御家族様に安心して利用して頂ける様、再度送迎の見直しを実施してまいります。又、交通事故等で送迎時間が前後する場合は早めにご連絡をさせて頂き、ご心配をかけないよう配慮してまいります。職員を信頼してご利用して頂いているお客様もおみえになります。在宅サービスとして、御家族様、居宅介護支援事業所との情報を密にし、御利用者様が安心できる、生きがいにつなが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22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22 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		4.5	11
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		5.6	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.2	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		9.0	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.1	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		7.9	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		10.1	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

ご利用者様から予想以上に概ね高い評価をいただいた事を有難く思っております。また、温かいご意見、ご感想をいただき大変励みとなりました。感謝しております。苦情受付窓口についての説明や個人情報についての説明にはもう少し時間をかけ、より一層わかりやすく説明させていただく様に改善致します。このユーザー評価をスタッフ全員と共有し、より質の高いサービスを目指し、皆様に喜んでいただける様なサービスを提供できる様スタッフ一同努力してまいります。お忙しい中、アンケートに答えていただきましたご利用者様・ご家族様に感謝しております。本当に有難うございました。

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22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22 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		1.0	14
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		1.0	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	■	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		6.9	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.8	5
10 ○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	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.7	1
13 ○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
14 ○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		6.9	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	2.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	3.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	3.9	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	3.8	4.5
問9 ○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がなされていますか	3	4.0	3.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	3.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	3.9	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.7	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	3.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	3.9	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	3.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	3.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

数パーセントだが1のできていないに回答をしている設問が多かった。これを厳粛に受けとめ、具体的に何が原因なのかを見つけだし、改善していきたいです。例えば、問1の重要事項説明書の説明に関しても、わかりやすい言葉の表現や、事例等の話を加えてご理解を得たいと思います。また、食事の味付けや送迎の安全配慮にも欠けていた点があります。改めて施設内の課題に掲げ、利用者の満足度をさらに向上して参ります。利用者様やそのご家族様は、苦情の対応、利用者同士の人間関係、スタッフへの信頼感などソフト面にも重要度を感じておられます。その点からも利用者が期待されている施設運営を進めて参ります。

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22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22 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		3.2	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		3.2	11
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	■	3.2	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.2	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		14.0	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.3	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	6.5	8
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		12.9	2
13 ○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	■	9.7	3
14 ○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		3.2	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		7.5	5

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300457	はぎのデイサービスセンター

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

職員全員が1人1人のご利用者様に同じサービスの提供が出来る様、職員間のレベルアップ・勉強会・声かけを行い、安心かつ、有意義な時間を過ごしていただける様にしていきたいと思っています。
 今後は今まで以上に、個人個人の趣味や、チャレンジしたいことが出来る様に改善し、又、ボランティアサークルの受け入れも増やしたりと、楽しい時間の提供を一層心がけていきます。

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22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22 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		12.4	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		5.0	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.5	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.5	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.3	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		10.7	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.1	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.7	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	5.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.8	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.9	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	81.1 %	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。

リハビリに関しては加算を取っておらず、希望者のみが平行棒等で看護師と個別におこなっております。それ以外の利用者様は、体操やレクリエーションで筋力の維持を図ってきました。しかし、両方ともリハビリという観点では捉え辛いようで、利用者様の考えるリハビリと職員の考えるリハビリとに温度差があるのだと気付かされました。今回、簡単でご利用者様が興味を持つような器具を購入し、希望者のみでなく全員を対象に実施できるよう、時間割の調整をおこないました。また、リハビリルームのような空間を作り、少しでもリハビリをしたと実感していただけるよう努力していきます。

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22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22 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		10.0	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	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.3	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.5	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.3	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.3	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.5	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	36.7 %	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	90.9 %	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。

今回、皆さまからご指摘いただいた事はスタッフで話し合い、改善に向けて努力してまいります。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てまいります。評価結果を真摯に受け止めて、相談し易い関係作りと内容を充実させるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	■	4.0	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.3	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	4.0	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		8.7	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.3	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.4	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.5	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.0	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.8	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.7	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.9	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.8	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様の様々なご意見ありがとうございました。大変、参考になりました。
 当センターは、名古屋市北区を中心に単独型デイサービスとして地域福祉の貢献を追求いたしております。
 喜びの声を多数いただいておりますが、時には私達スタッフを成長させてくれる厳しいご意見もちょうだいします。甘んじて受けとめ、日々、サービス改善に務めております。ご意見の中で目立ちましたのは、運動量を増やして欲しいとのことでした。看護師を中心に筋力の維持向上プログラムを増やしていく方針です。最近では運動器具も増加し、力を入れて取り組んでおります。利用者様の喜び・健康・安心を第一に考えています。

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22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22 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		7.6	5
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		1.3	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	7.6	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	■	6.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.7	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.5	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.1	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.8	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.1	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.2	1
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.8	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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。

評価結果から、御利用者様及び御家族様のニーズにまだまだ十分応えられていない事を痛感し少しでも満足して頂けるよう職員一同より一層務めてまいります。4月の改正により提供時間も長くなった事で戸惑われる利用者さんもいらっしゃいましたが長くなった分色々な運動を取り入れ機能訓練や日常生活訓練の質の向上を目標にしておりますが、個々のニーズや御希望に合わせた創作活動など行えるように改善に取り組み楽しく信頼し安全なサービスが提供できるよう今後も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22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22 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		5.6	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	12
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.5	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.8	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		8.9	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.5	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.2	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.5	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.1	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	8.9	3
13 ○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
14 ○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		3.2	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301299	「生協あじまの家」デイサービス

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	3.7	4.2
問16 ○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	4	3.9	3.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

これからも、利用者様・ご家族様が安心して在宅生活を送る事が、できる様、他職種の方たちと連携しながら、その人らしさを大事に行きたいと思えます。
 食事面では、より栄養などに配慮し、季節・行事など楽しめる様、取り組んでいきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		6.6	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		7.5	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.7	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.8	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		12.3	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	6.6	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	14.2	1
10 ○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		2.8	12
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.3	4
13 ○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	2
14 ○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	■	6.6	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.9	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	4.0	3.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	3.9	3.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

適切なお指摘や、お言葉をいただきありがとうございます。課題となっております食事につきましては、担当者で相談し改善に努めてまいります。レクリエーションにつきましては、ご利用様が充実した一日を過ごしていただけますよう、研修に行き職員の引き出しを増やしていきます。また、現在重点の置かれている個別レク（将棋・麻雀・カラオケ等）以外にも、ボランティアの方によるサービスや外出機会を増やしていきます。機能訓練は4基あるパワーリハビリ機器を活用したり、他部署のリハビリ専門士と連携をとり、新しい運動メニューの開発、活用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22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22 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		3.1	11
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		3.1	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.1	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		15.3	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		12.2	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.2	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	10.2	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	8.2	6
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		7.1	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301836	デイサービス まちの縁側・楽

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.7	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	103.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価以上の高評価を頂き嬉しく思います。頂いたご意見を生かし、今後も利用者皆様が「安全・快適な場で心身の安定・向上を図ることができる」支援をさせて頂きたく思います。ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		1.9	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		4.7	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	11
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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		9.3	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.4	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	4.7	8
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.2	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.1	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.5	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.1	2
13 ○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	1
14 ○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		4.7	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.9	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	5.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.7	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	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	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。

デイサービスを利用することでの運動量の増加、利用者様同士のコミュニケーションを大切な事と考えて運営してまいりました。その点について評価をいただいていることがわかりましたので、今後もより良い環境を作っていくたいと考えております。

また、スタッフに安心感をさらに持っていただけますよう、今後も知識や技術の向上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22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22 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		5.6	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.7	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.6	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.2	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.3	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.8	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.8	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	11.1	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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		1.1	13
13 ○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
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		7.8	4

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	2	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

日頃は当デイサービスをご利用いただきありがとうございます。今回も皆様に貴重なご意見を頂戴しありがとうございます。ご指摘頂いた点につきましてスタッフ全員で共有し改善に向けて取り組んでまいります。特に契約時における苦情窓口等や個人情報の取り扱いについての丁寧なご説明、又通所介護における「自立支援」について、皆様のお体やご希望に沿いより長くご自宅で過して頂けるような介護サービスをご提供させていただきます。さらに笑顔の接遇にも力を入れてまいります。今後共「来てよかった」と思ってもらえる様なデイサービスが提供できますよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	■	6.7	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	11
4 ○地域での評判が良いこと ●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		2.5	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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	13.4	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.2	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.0	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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		16.0	1
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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立ちサービスの提供を行っていくことの大切さを知ることができました。平均的にはご満足いただいているようですが、さらに良質なサービスの提供に向け、ご利用者様個々の要望に答えることができる様、研修や勉強会を通じてスキルアップを図り、日々のケア提供の場面で活かせるよう職員一同努力してまいります。今後も地域の方々との交流を図り、安心してご利用いただけるサービスの充実を図ると共に、より個々のニーズに合わせたサービスが提供できるよう検討を重ね、満足度の向上に向けて取り組みます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		5.2	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	6.0	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	5.2	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.1	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.6	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.3	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.6	4
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		14.7	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

24年度は、苦情処理の早期対応に重要点をおき取り込んできました。苦情の件数は、前年度と変わりありませんがすみやかな対応で、ご利用者、ご家族様にはご理解いただけたのではないかと思います。今後も皆様が、安心感、信頼感を持つことができるデイサービスを目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.3	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		6.0	8
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	■	6.8	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.6	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	11.1	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.3	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.7	6
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.3	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.0	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	10.3	3
13 ○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
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.6	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.0	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

月々の目標を設定しながら自己評価をし、サービス向上に向けて取り組んでおります。
 今回のご意見はおほめのお言葉ばかり頂戴致しましてありがとうございます。励みになります。
 しかし、回答率が90%で、今回のご意見がすべてのご意見ではない事、ユーザー評価の方が事業所評価より低い点だった事をふまえ、今後もご利用者が相談しやすい関係作りを目指し、職員が研修や勉強会に参加しながらスキルアップをして、ご利用者様にご満足していただける施設、質の高いサービスが提供できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.7	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.6	15
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	4.7	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		7.9	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.1	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.7	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.7	4
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.2	1
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.1	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.2	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.4	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.5	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.2	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.0	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.1	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	3.9	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.6	4.2
問16	○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	3.9	3.5	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	3.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	8 %	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	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	43.3 %	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。

職員の対応に関して、より一層信頼関係が持てるように丁寧かつ公平な対応を継続していきたいと思います。また、レクリエーションの充実を図っていききたいと思います。季節を感じて頂くイベント企画、そして要望にもありました気候の良い時期には積極的に外出レク（機能訓練や社会交流の一環として目的を持ち）など取り入れ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22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22 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		9.4	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	9.4	3
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.5	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	1.9	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.7	9
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.4	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		1.9	12
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.7	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	11.3	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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		1.9	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

多数のおほめの言葉をいただき感謝しております。私ども職員一同、小規模のデイサービスではございますが、利用者様及び利用者様の御家族様の貴重な御意見や御忠告を謙虚に受け止め、これからの介護事業に精進していく所存です。また来年度も利用者様の御不満や御意見がありましたら遠慮なくお聞かせ下さい。御利用者様に安心と喜びを提供できます様謙虚な気持ちで取り組んでいく所存しております。何卒宜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22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22 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	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	■	1.8	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		8.9	4
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.4	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		16.1	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.8	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		5.4	8
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.1	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	10.7	3
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.8	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

客観的にみることができユーザー評価であり、こちらが納得して頂いたつもりでも、利用者様にとってみたらあまり理解されていない項目があることがよくわかりました。今一度 スタッフ一同、ひとつひとつの項目を見直し、利用者様やご家族にご理解して頂くために努めていきたいと思いました。利用者様の生の声や気づいたことは、心して対応・対処していこうと思います。ほめて頂くことは とても励みになり、これからも皆様のためによりいっそうの努力をしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		8.1	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.4	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.4	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	■	8.1	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.2	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		8.1	4
9 ○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携がとれていること	■	6.8	9
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.8	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.5	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	8.1	4
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401669	社会福祉法人 愛生福祉会 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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	3.8	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.0	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	3.9	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.3	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.1	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.0	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	3.9	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	3.9	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	3.9	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問16	○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	4	3.9	4.0	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.1	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回頂戴した貴重なご意見に対し、誠実に是正します。送迎体制について、車輛乗車定員の許す限り、付き添いを同乗させ安全運行に努めます。利用者様の意欲向上に努め、1人1人に合ったケアをご家族様と共に考え実践致します。また職員研修を充実し、思いやりのある温かい介護ができる人作りを目指します。特に接遇マナーに力を入れ、気持ちの良いサービス提供をします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		9.1	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		7.3	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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.6	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		8.2	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.1	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.1	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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	■	4.5	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	4	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	3.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	3.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	*	3.9	3.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.1	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.7	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

利用者本人やご家族が意見や要望などを発しやすい環境を作り、サービスを提供する側とされる側の意識の差がなくなるように良好な信頼関係のもと、利用者本人、ご家族の意見等をよりきめ細かく取り入れサービスの改善に努めていく。リハビリ等通所介護の目的を利用者本人、ご家族、ケアマネージャー、スタッフで明確に共有し、目的意識を持ってサービスの提供に取り組んでいく。これらサービス改善に向けた取り組みの意識をスタッフ全員が認識し、常に同じ方向に進んでいけるよう取り組んでいく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		5.0	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.0	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.0	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	3.0	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.0	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネ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携がとれていること		10.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.0	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	2.0	14
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	■	15.0	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	42 %	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	23.8 %	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価で、自分達の思っていることと、利用者様達が感じていることに若干のちがいがあることがわかった。評価の結果における反省点はもちろんのこと、高く評価していただいた部分も含め、改めて介護サービスを行っていくことの意味を考え、利用者やその家族の利益に浴える様、その一助になれる様、従業員一同頑張っていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	11.8	2
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		8.8	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.9	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.9	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.8	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		11.8	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.8	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		2.9	10
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402055	デイサービス まごころ

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.9	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	50 %	43 %	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	116.7 %	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	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	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。

契約時などの説明には、配慮をしながら行っているものの、利用者様及びご家族様から十分な満足・ご理解をいただけていない事から、今後説明方法等を検討し、より分かりやすく説明し、満足・ご理解をいただけるように改善してまいります。

又、利用者様一人ひとりのニーズを尊重し、職員全体でより質の高い介護サービスが提供できるよう、研修や勉強会等に積極的に参加し、スキルアップに努め、満足度の向上を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	6.7	6
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		0.0	15
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	6.7	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		11.1	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.2	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	2.2	13
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.9	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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		4.4	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.4	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402147	デイサービスセンター あおば

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	-	4.5
問6 ○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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	-	4.5
問9 ○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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	-	4.2
問16 ○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	4	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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22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22 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	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		0.0	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	0.0	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	0.0	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.0	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	0.0	7
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		20.0	1
10 ○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		20.0	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	20.0	1
13 ○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
14 ○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	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402303	新道ケアコミュニティそよ風

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	68.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回頂きました、ご利用者様・ご家族様からのご要望につきましては、実現できる様、対応させて頂くとともに、より一層の信頼・安心を頂ける様、職員一同努力をして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		5.6	7
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	■	0.0	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		13.0	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	3.7	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.7	8
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	16.7	2
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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	4
13 ○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	■	20.4	1
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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。

今年度も概ね満足との評価をいただき嬉しく思います。これからも、ご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを大切にしながら、「地域に根ざした施設運営」を続けてまいりたいと思います。なお新年度に向けては、利用者一人一人の自主性・選択の自由が、より尊重できるような取り組みをしていきたいと思っております。各スタッフもサービス向上を目指して努力して参りますので、ご指導ご鞭撻のほど宜しくお願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		8.5	4
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		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	■	7.4	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.2	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	3.2	12
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.4	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.2	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.6	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.5	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.4	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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	■	12.8	1
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.1	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	有り
実施率	0 %	0 %	19.6 %	11.8 %

2. ユーザー（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	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。

概ね、全項目について高い評価をいただきました。

特に、平成24年度は介護保険制度の報酬改定に伴い、従前より1時間延長してサービスを実施することとなりましたが、「ただ、時間が長くなっただけ」とお客様に思われぬように、イベントや講座を大幅に増やしました。そのような、努力が高い評価につながったものと、職員一同うれしく感じています。

一方で、介護状態の維持・改善の成果のあるデイサービスとして名古屋市から決定を受けているにも関わらず、個別の機能訓練への取組・周知が充分ではなかったと思われまますので、今後力を入れていきます。

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22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22 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	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		6.4	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.1	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.3	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.9	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.3	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.8	2
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.6	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.8	2
13 ○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
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	2 %	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	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。

今回の結果を踏まえ、今後もより一層、安心安全で且つお客様に御満足頂けるサービスを提供していきます。地域に根ざした介護を目指し、御自宅での生活が継続できる様に援助をしていきます。

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22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22 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		3.9	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.7	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.3	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		7.8	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.2	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	0.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.5	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.8	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.0	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	17.2	1
13 ○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
14 ○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	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価でスタッフが感じていたより高い評価をいただき、スタッフの励みにもなり大変ありがたく感謝しております。今後も日々の申し送り、毎月のミーティング、年に数回実施している社員研修等の参加で、スタッフ1人1人が意識をして質の向上に努め、御利用者様、御家族様のニーズにあうサービスを心掛けていきます。御利用者様、御家族様からの意見、ご感想は、ミーティングでとりあげ、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22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	9
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		3.3	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.7	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	7.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.1	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.6	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.9	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.3	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.6	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		14.6	1
13 ○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	■	13.0	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果において、利用者様本人の回答よりもご家族様回答の評価結果が良い数値を示した。利用者様とご家族様は常に一体として考えて支援に努めているが、ご家族様への報告等に気をとられ利用者様の意向を主観的側面から捉えきれていない傾向が読み取れた。日々の利用者様の何気ない言葉を傾聴する事、こちら側から定期的に意向を確認する働きかけを行い、快適に利用できる環境作りをスタッフ間で再確認する。また、団体生活の中での協調性にこだわりすぎず、一人一人の利用者様の状況や想いを汲み取る姿勢で支援に努めていく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	4
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		2.0	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	6.1	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.1	9
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.2	3
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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		2.0	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.0	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重な意見をいただきまして、誠にありがとうございました。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よう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22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22 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		4.3	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		6.9	6
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	■	4.3	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.6	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	4.3	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	11.2	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.5	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.9	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.0	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.7	1
13 ○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	2
14 ○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	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.7	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.6	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	17.9 %	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お客様に対しわかりやすい説明を心がけ、サービスをご利用していただくにあたって、少しでも安心して快適に過ごしていただけるよう努めていきます。
 お客様おひとりおひとりの個別のご事情にも十分配慮したサービス提供に努め、様々なご要望にもお応えできるような施設づくりをすすめてまいります。
 厳しい評価をいただいた食事に関する項目については、委託業者と改善策に取り組み、お客様にご満足いただけるような内容にしていくようにします。

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22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22 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	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		6.1	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.0	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.7	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.9	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.5	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.2	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.5	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	■	12.2	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	-	4.4
問5 ○言葉づかいか態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいか態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	-	4.5
問6 ○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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	-	4.5
問9 ○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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	1	3.6	-	4.2
問16 ○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	5	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	62.2 %	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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22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22 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		4.3	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	■	4.3	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	0.0	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	13.0	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.9	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.9	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.2	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.7	6
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		8.7	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.2	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5	○言葉づかいか態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいか態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.4	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.5	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.5	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.3	4.2
問16	○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	5	3.9	4.4	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

ケアポート松原としては毎日介護予防システムを取り入れたNTTならではの映像配信の「貯筋体操」を行っています。アンケートではレクリエーション・運動の評価に関して、「もっと下肢筋力を使った体操がしたい」との意見がありましたので、貯筋体操の難易度を上げ歩行練習等の運動をすることで、下肢筋力の強化に努めます。また、認知症の利用者様やご家族様にも安心してご来所頂けるような環境整備に配慮していき、今後はどんなご要望に応えられるよう信頼と安心できるサービス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22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22 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		6.4	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.7	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.7	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	0.9	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.0	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		13.8	2
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.6	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		13.8	2
13 ○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
14 ○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	■	6.4	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	3	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	有り
実施率	0 %	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	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	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頂きありがとうございました。評価結果の内容を真摯に受け止め、ご利用者・ご家族の方への契約事項の説明の際には、分かりやすい言葉で説明が出来るよう説明を行う私達職員も制度や法の理解をより深めたいと考えております。また、ケアマネージャーなどその方を支える他の事業所様との連携を今まで以上に密に図りチームとして支援が出来るような体制強化を目指します。レクリエーションなどの基本サービスの内容もボランティアの方々にご協力頂き充実をはかると共に、より一層の個別化で一人ひとりが満足していただけるデイサービスとなれるよう職員一丸となり様々な改革を実行してまいりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	■	4.3	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	13
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.3	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.1	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	10.9	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.3	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネ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携がとれていること		15.2	2
10 ○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		1.1	14
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.3	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	8.7	5
13 ○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
14 ○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	■	6.5	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

アンケート結果に基づき、皆様方のご協力に感謝いたします。皆様方の声を頂くことで、今後の私達のサービスの向上につなげていければと思っております。ご指摘いただいた件に関しましては、早急に対応していきます。送迎の件では、皆様にわかりやすく明確にし、電話連絡に関しては、24時間365日常時対応できるようになっております。また、利用者様の様子など連絡帳及び陽だまり定期新聞の他にも利用状況など内容の細分化を図れる方法なども検討していきます。今後も皆様方から頂いた意見を元により一層の介護体制で、みなさまに満足して頂けるサービスを提供していきます。

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22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22 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	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		4.9	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.8	4
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		7.8	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.8	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.9	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.9	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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	■	19.6	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.1	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.0	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	39.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情相談窓口につきましては契約時にご説明し、デイルーム内にも掲示していますが、更に定期的に確認して頂けますように機関紙に相談窓口の案内を掲載し、ご利用者に配付致しています。

デイサービスのサービス全般においても、より一層ご利用者様のニーズにお応えできるよう、職員間での勉強会や研修に加え、他施設などに見学に行き情報収集を積極的に行い、職員一人一人のスキルを向上させ、満足頂けるサービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		0.9	15
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		3.5	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.7	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		11.3	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.7	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.4	4
10 ○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	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	4.3	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	18.3	1
14 ○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		10.4	4
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.8	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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、デイサービスセンター鶴舞は20項目の全てにおいて全体平均以上の評価を頂くことができました。このような素晴らしい評価に感謝申し上げますとともに、今後も現状に満足せず、ご利用者様に感動と満足を与えられるような介護サービスを追求してまいります。特に、お食事や入浴にはご利用者ごとの体調や好みに一層配慮し、またご家族へのサービス内容の一層丁寧なご説明を心がけ、行事についても季節感のある楽しい内容のものをたくさん企画するなどして、ご利用者様の一層の満足と評価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22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22 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		3.0	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	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.5	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.2	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.7	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.5	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.7	3
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.0	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.4	2
13 ○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
14 ○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	■	6.0	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回ご回答いただいた設問の中で、個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果に対する評価が低かったことを受けまして、今後はより充実した内容となるよう工夫してまいります。また、記入者別の評価では、同居のご家族様からの評価が最も低かったので、より丁寧な説明を行い、ご家族の介護負担を少しでも軽減できるよう、サービスの質の向上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22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22 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		1.8	15
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.3	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.8	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		15.6	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	3.7	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.3	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.5	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		3.7	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	5.0	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.9	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.8	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	37.3 %	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	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

項目全般において比較的良好な評価を頂き、大変有難く思います。ただ、契約時に行っている苦情受付窓口、個人情報管理について説明不足であるというご意見もありました。苦情受付窓口については、2年前にも誉がった点で、事業所内掲示と度々の説明で改善してきたつもりですが、御利用者様に充分ご理解頂けてなかったと認識致しました。今後は、より分かりやすく定期的な説明により、周知頂けるよう配慮して参りたいと思います。これからも、小さな事でも、御利用者様から気軽に意見を頂き、皆様が心地よく楽しく通所できご満足されるようスタッフ一同、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22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22 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		7.1	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.0	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.1	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		8.8	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	■	7.1	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.0	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.4	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.0	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		15.0	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.7	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	15
13 ○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	■	12.4	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	0.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	*	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口について分かりにくいという御指摘を頂き真摯に受けとめ、契約時のご説明の徹底と現在掲示してある苦情窓口を口頭でご説明し、ご理解頂くよう改善してまいります。今後共宜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22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22 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	■	8.7	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	8.7	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		6.5	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.7	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		6.5	9
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.7	4
10 ○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	■	17.4	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.0	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	12
13 ○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	■	10.9	3
14 ○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
15 ○機能訓練指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	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	内容	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	2	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	2	4.3	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.3	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.8	4.2	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.0	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.0	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	2	4.2	4.3	4.5
問9	○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がなされていますか	2	4.0	4.1	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	4.0	4.0	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	2	4.2	3.9	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.9	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16	○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	4	3.9	4.0	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力いただきました皆様、ありがとうございます。この度いただいたご意見にありました、「ご利用者への接遇」や「介助の際のプライバシーへの配慮」など、幾つか至らなかった部分については、職員一同で真摯に受け止め、出来る限りご利用者に気持ちよくご利用いただける、また安心かつ安全に過ごしていただけるデイサービスを目指して、職員の意識向上に努めて参ります。今後とも忌憚のないご意見をいただければ幸いに存じます。

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22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22 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	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	■	3.6	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.7	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	9.1	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.0	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.7	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		10.9	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.4	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.5	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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		4.5	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.5	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	35.7 %	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。

今回の評価では、お客様からの厳しい評価と受けとめております。お客様が安心して過ごしていただけるよう工夫を重ねているつもりでしたが、ご意見を踏まえ改善していきたいと思っております。
 デイサービスは制度改正で時間延長をさせていただきましたが、お客様にとって決して喜んでいらっしゃる方々ばかりでないこともわかりました。時間延長をしてもらって良かったと感じていただけるよう、レクリエーションや体操について、職員ミーティング等で検討し、改善していく予定です。また安心してご利用できるように、契約時や計画の内容の説明も、より丁寧な対応を心がけ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22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22 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		8.3	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.3	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.3	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.1	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	9.1	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	14.0	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.0	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	81.8 %	1.8 %	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	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。

「苦情受付窓口」及び「個人情報」についての説明に対するユーザー評価が特に低い結果となりました。利用契約時に説明するため、分かりづらいと思われます。今後はより丁寧に説明することで、ご理解いただけるように努めます。トイレ介助や入浴介助、他のご利用者との人間関係についての気配りや調整についても、より一層配慮いたします。レクリエーションの種類や内容について、ご利用者の意見を取り入れて工夫いたします。当センターは常に、サービス全般において「きめ細やかな」対応を心がけています。ユーザー評価の結果を受け、迅速に具体的に取り組み、ご利用者満足度の向上に努めます。

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22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22 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	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		6.3	7
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	■	2.4	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		3.9	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		7.9	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	10.2	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.7	4
10 ○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	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.7	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	18.9	1
13 ○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	2
14 ○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	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.9	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー（利用者）評価	全体平均	
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.7	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	3.9	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.2	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.2	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.0	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.0	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	*	3.6	3.6	4.2
問16	○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	3.9	4.1	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

利用者が通所介護に求めているのは、安全と安心、いい人間関係、自分らしい生活、と痛感しました。私たちの法人も「安全と安心」については、安全講座に全職員が参加し、ヒアリハットの実践で事故防止を図っていますが、一層の努力を積み重ね、それでも万一、事故が起きたときは誠実に対処する所存です。サービスについては、音楽は唱歌が多く単純だ、入浴には機械や器具を備えて、手足や腰が弱っている方にリハビリ士や機器の配置を、などの要望です。ケアプランの作成や改定に希望を取り込む工夫をし、入浴では三人浴や個浴で家庭の風呂の味を出し、歌や体操やゲームに「生活リハビリ」を生かしたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		5.2	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	■	2.1	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.1	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		9.4	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.1	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.5	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.3	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	17.7	1
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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ウライフ瑞穂

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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.5	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.2	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.2	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.1	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.0	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16	○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	4	3.9	4.1	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.1	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	64 %	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	30.3 %	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。

このたびは、名古屋市ユーザー評価事業にご理解とご協力を賜りありがとうございます。また、貴重なご意見をいただき、職員一同心よりお礼申し上げます。

さて、ドゥライフ瑞穂はおかげをもちまして、開設より十年の節目を迎えることができました。これもひとえにご利用の皆様、ご家族様をはじめ、ご関係の皆様様の温かいご支援の賜物と深く感謝申し上げます。

つきましては、職員全員いま一度初心にかえり、ご利用者様一人ひとりと丁寧に向き合い、より安全で安心な施設運営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22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22 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	■	8.7	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	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	■	18.3	1
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.2	9
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.7	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		0.9	13
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		1.7	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		11.3	3
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800514	小規模デイサービスあお空

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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	23.8 %	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

基本的なサービスが充実している。スタッフの対応に安心感・信頼感があること。いつも時間どおりに送迎を行うこと。といった項目にて高い評価を頂いたことに対しては大変にありがたく思いますが、スタッフの入れ替わりがあればすぐに崩れてしまう点でもあることに危惧を覚えます。そこで改善点というよりも、いかに現状を維持するかという点が大事だと考えます。つまりは職員の定着及び教育ということになりますが、合理化という名の手抜きをしない。なぜそうするのかということ職員全員に理解してもらおうよう話しあう。そのうえで気持ちよく仕事ができるように職場の雰囲気を作ることが必要だと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		5.7	8
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		1.4	12
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		2.9	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		7.1	7
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	10.0	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	11.4	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	17.1	1
13 ○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
14 ○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		1.4	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.9	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.7	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.9	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.7	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	107.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情相談受付窓口に関する説明と、個人情報の同意なしに他人へ話さないことについての説明に対して評価をいただいたものが全体の平均を下回っており、契約時の説明が不十分であったと反省しております。今後の改善に向けて具体的な取り組みとしまして、説明の漏れ等が出ないように説明手順をフローチャート式にマニュアル化させ一つ一つの項目をチェックしていき、説明義務を果た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22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22 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	■	12.5	4
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	12
5 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		15.6	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	15.6	1
10 ○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	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.4	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	9.4	5
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

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。

自宅での生活をより安心なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4. サービスの提供または利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22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22 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		1.9	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		4.7	11
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	■	1.9	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.8	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	5.7	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.4	5
10 ○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	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	6
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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
14 ○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	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	11.3	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	4	4.2	4.0	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.6 %	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。

お褒めの言葉を沢山いただき、大変に嬉しく思いました。それと同時に、今一度、スタッフ全員が基本に立ち返り、お1人ずつとしっかりと関わり合えるサービスを提供できるように精神して参りたいと思います。食事に関しては、毎日、スタッフが検食簿を記入し、味はもちろんのこと、色・大きさ・固さなど給食部間のスタッフと密に連携を取っていますので、お気付きの点がありましたら、お知らせ下さい。担当のケアマネジャーが極めて事務的との意見もいただきましたが、デイ側から、ケアマネジャーに働きかけることもできますので、一度、ご相談下さい。皆様の貴重なご意見、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22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22 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		8.2	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		6.1	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.0	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.0	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.1	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.1	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.2	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.1	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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	■	2.0	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	*	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	109.1 %	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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

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2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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	6
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		1.9	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		9.2	4
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.3	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.4	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.7	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	14.5	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.0	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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		1.4	14
13 ○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
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様からいただきましたご意見、ご感想を真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上を目標に努力してまいります。特にご利用者様、ご家族様からのご不満や苦情について、よりスピーディーに丁寧に対応していきます。そして、より「楽しい」、「満足感」を感じていただけるように、レクリエーション、行事等、各サービスを充実してまいります。今後も地域、ご利用者様から信頼される施設を目指して改善してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	5
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	■	0.0	15
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.4	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	6.0	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.7	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.4	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.7	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.0	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.0	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.3	2
13 ○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	1
14 ○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		6.0	5
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	46 %	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	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。

サービス内容について不満や苦情がある際は真摯に受けとめ、すばやく丁寧に対応して改善に努めます。フロア内のサービスだけでなく、送迎時においても満足していただくことができるよう、送迎の時間や安全面での気配りを心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		6.9	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		5.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.9	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.8	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.9	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.8	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		3.9	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

回収率80%と、皆様貴重なお時間をさいてデイサービスセンターおかひらのアンケートにご協力いただきまして感謝しております。また自由記載欄ではあたたかく職員を労ってくださるコメントも数多く頂戴し有り難い限りです。平成17年の開業以来続けて自己評価・ユーザー評価に参加し、平均をほぼクリアする結果をいただいておりますので今後ともサービス低下のないように日々、心がけて参ります。
 残念ながら平均を0.1下回りました問14と問17につきましては真摯に受け止め、ご利用者様おひとりおひとりのお話しに傾聴し、切磋琢磨して参ります。

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、評価項目の問22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22 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	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	■	6.7	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	10
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	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.7	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.7	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.2	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.2	2
10 ○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	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.4	13
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	3
14 ○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		4.5	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

ご利用者様・ご家族様より頂いた意見は謙虚に受け止め、今後もよりみな様に満足して頂けるよう努力していきます。ご利用者様に対しては、やれることはご自分でやって頂くとの方針でやり過ぎてしまわないよう気をつけ手を出し過ぎない、口を出し過ぎないように、一人一人のニーズに合ったきめ細やかなサービスを提供し、生き生きと楽しく過ごして頂けるよう、スタッフ一同サービス向上に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		3.2	10
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		8.5	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.1	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.4	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.1	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.6	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	10.6	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.8	2
13 ○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
14 ○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		3.2	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.5	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.4	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.5	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問16	○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	4	3.9	4.6	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	25.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者、ご家族から多くの貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
 ユーザー評価の結果を踏まえ、評価の低かったところは、早急に対応策を検討し、実施するようにいたします。
 皆様が楽しく、安心してご利用いただけるデイサービスセンターを目指し、職員一同努力してまいります。
 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22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22 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		7.7	4
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		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	■	5.8	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.8	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.8	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.6	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.7	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.8	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.5	2
13 ○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	■	17.3	1
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.9	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.1	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.7	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

利用者様お一人お一人が有意義な時間を過ごしていただける様、機能訓練やレクリエーションの充実を図ります
 利用時間延長の御要望はありますが、現状では対応が困難な状況です。

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22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22 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	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		3.6	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	3.6	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.5	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.6	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		14.5	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.2	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.2	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	3
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問16	○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	4	3.9	4.2	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	81.1 %	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。

貴重なご意見をありがとうございました。 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？について、個々の利用者様、ご家族に合わせた説明が必要だと分かりました。そして、職員が今以上に苦情受付窓口について理解する事をサービスの改善に向けておこなっていきます。他にも、自由記載の利用者様、ご家族の意見に寄り添い、今よりも満足して頂けるデイサービス作りに務めてまいります。今まで以上により良いサービスの向上を目指して参りますので、今後ともご支援、ご指導のほど宜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22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22 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	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	■	5.5	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.5	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		10.2	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.4	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.9	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.8	5
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.9	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.7	2
13 ○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	■	14.8	1
14 ○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		3.9	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.8	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	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	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	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。

ご意見、ご感想の中で個別機能訓練の時間延長についての要望が目立つが、現実的な側面から見ると個別対応で20分以上訓練を行うことは困難であるため、当通所介護では小グループによる機能訓練、大グループによる集団体操も含め総合的な視点で機能訓練を実施している。また、回復期リハビリ、通所リハビリにおける個別リハビリテーションと通所介護における個別機能訓練を混同して認識している利用者及び関係者も多く見受けられる。そのため当通所介護では、理学療法士を中心に全スタッフが個別機能訓練の目的や実践方法についての理解を深め、それらの違いや目的について説明及び周知出来るようにしている。

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22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22 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	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		3.6	11
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	■	3.6	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.3	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.0	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.0	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	2.7	13
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.4	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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		7.1	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	5.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.9	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.8	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.9	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.9	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	5.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	5.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	5.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	5.0	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	5.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

契約書や重要事項説明書などの説明を 利用者様によりわかりやすく説明してゆきたい。
 昼食の献立表、また食事の摂取量なども 利用者様家族に 伝わる様に、コミュニケーションをしていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	■	7.3	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.6	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.6	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		7.3	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		16.4	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.6	9
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		10.9	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.6	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		12.7	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	9.1	5
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.1	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	68.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、御利用者様がより安心・安全・楽しく過ごして頂ける様にサービスの向上に努めて参ります。

御意見を頂きました事項に付きましては、一つ一つ改善を行える様に取り組んでいきます。
 平成24年の4月より、介護保険の改正に伴い、サービス提供時間が長くなり、デイサービスフロア内にて過ごして頂く時間が長くなりました。今後も御利用者様の体調管理、リハビリ面、レクリエーション面から少しでも多くの御利用者様に満足して頂ける様に職員一人一人が精進して参ります。

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22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22 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	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		1.1	14
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		3.3	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.3	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		8.9	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.1	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.4	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.7	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.3	2
13 ○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
14 ○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	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.4	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	3.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.1	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.9	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	58.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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。

個人情報の取り扱いについての説明に関し、ユーザーの評価との間に差があった。今後は具体例を出すなど、わかりやすい説明を心掛けていきたい。設備、備品等の環境については昨年と同様の結果であるが、経年劣化による面もあるため、必要な備品等あればそろえると同時に、清掃や飾り付けの工夫等で補っていきたい。利用者本人の評価は全体的に高評価を得ているが、契約書や苦情受付窓口の説明といった設問では自己評価を下回っている。契約の際に、ご家族に説明することが多いためと考えられる。利用者本人にも、わかりやすい表現を使用して、説明をしていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2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22 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		5.3	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	9
4 ○地域での評判が良いこと ●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		10.5	2
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		8.8	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.0	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.0	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	8.8	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	7.0	5
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回、「機能訓練の充実を」という声をいただきました。現在はタオル体操や滑車、エアロバイク等に参加いただいておりますが、今後の課題として充実させていきます。また、畳部屋についてですが、3年前に機能訓練室に改築してしまった為、申し訳ありません。スペース等を検討させていただきますので、それまでの間はベッドをご利用いただけますと助かります。来年度より“笑顔”になれ、“ぬくもり”のある対応、“陽の光”のような暖かい場になるよう努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		3.6	10
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		3.6	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	7.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.6	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.2	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.5	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000346	特別養護老人ホームフラワー園デイサービスセンター

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	2	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.9	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	2	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	102.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

全体的に自己評価よりもユーザー評価のほうが点数は良かったものの、契約書等の説明の項目の点数が全体からみると低かった為、今後契約時には、重要事項説明書の説明、苦情受付窓口についても十分な時間をとり説明していく。又、自己評価では低くチェックしていた職員の言葉づかいや態度、事業所の清掃状況は比較的良い評価となっていた。しかし、事業所内にて改善しなければならないと問題視している内容でもあるため、今後も定期的に自己評価を行いながらさらに良い評価が得られるように努めていく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	5.4	11
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	■	7.9	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		11.7	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.3	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.3	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.9	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		10.5	4
13 ○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
14 ○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	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.0	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

今回のユーザー評価では、全ての項目において概ね平均点以上の評価を頂きました。中でも、設問6の気軽に相談できる雰囲気作りでは、利用者様への日頃からの声掛けや対応による信頼関係の成果が、高評価につながったと感じております。その反面、個人情報の取扱い説明や苦情対応、自立支援に向けたサービスの提供面では、平均点以下であり、契約時での分かりやすい説明の徹底や迅速な対応、個々のニーズの把握による自立支援計画の立案等を実施することにより改善したいと考えています。来年度は、全ての項目において高評価が得られるように、より一層サービスの充実や職員教育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22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22 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		3.0	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		5.9	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.0	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		3.0	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	■	9.9	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.9	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.9	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.0	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.9	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.9	2
13 ○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
14 ○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		2.0	14
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.0	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	3.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	61	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	49.2 %	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。

契約時に説明する事や送迎時間の事などの基本的な内容の面で、利用者様やその御家族の評価が低く出ているため、今後は契約時に行う最初のところで、分かりやすい伝え方を心がけ、納得していただける説明が出来るよう日頃から検討、工夫をしていく。

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22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22 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	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	8
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		4.5	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.5	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.7	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.2	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.0	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.5	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.2	2
13 ○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
14 ○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		4.5	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000445	清涼園デイサービスセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	2	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.9	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	20 %	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	76.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

サービスの質の向上をはかるべく、竹内孝仁国際医療福祉大院教授の小冊子、水、歩行と排泄、認知症ケア、食事、を教材とし、三つのゼロ、骨折、拘束、褥瘡、三つの自立支援に挑戦、職員全員に小冊子を配布し、無気力無関心、マンネリ化脱出に向けそれぞれが持っている能力に、高齢者本人はもちろん家族や友人多くの人の支えに報いるため、おいしくものを食べ、みんなと仲良く会話をし、自分で出来る限り自立した生活をエンジョイ出来るよう、お手伝い出来るよう皆など努力する、もの作りと違って、人が相手、人にはする方もされる方も感情があり、非常にむずかしい、ベターアンドベターで、小川の一滴となる様頑張ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		11.5	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		1.9	14
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		7.7	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	11.5	1
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	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.8	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	5.8	7
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		3.8	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	■	7.7	5
14 ○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
15 ○機能訓練指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	■	5.8	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	2	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.1	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.5	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.8	4.2	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.0	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.2	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.4	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.8	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.1	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.1	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.0	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.0	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16	○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	4	3.9	4.1	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	4.0	3.8	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.2	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	67 %	0 %	7.4 %	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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

ユーザーの皆様が何を求め、当事業所が何を提供するかによって安心感、信頼感に繋がると 생각합니다。この評価では、スタッフの連絡不足やケアマネジャーさんとの連携の重要性を痛感致しました。日頃からの細かな所にも情報の提供を意識して発信するだけでなく聞き取る事、確認する事で上記の内容の改善に取り組みます。自宅から近い利用希望者様の拡大を行う事で不満や苦情等の対応にも迅速に行う事もでき住み親しんできた地域に貢献できる事業所を目指します。最後にユーザー様からの貴重な助言を頂き有り難うございます。この意向を意織する事で更に良い信頼関係や安心に繋がるサービスを努めていきます。

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22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22 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	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		4.4	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.9	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		1.5	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	■	6.6	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.9	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.5	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.0	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.4	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.1	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	2
13 ○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	■	15.4	1
14 ○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	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.1	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.8	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	100 %	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	28.6 %	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。

全体的に高評価をいただき、また、皆様からの暖かい感謝の言葉をいただきありがとうございます。
 ”説明”の項目につきましては担当者の格差が生じないよう契約時の研修を重ねていきたいと思っております。
 4月の改正を含め3回の改正の中で今回はデイサービスの支援のあり方が大きく変わりました。利用者様やご家族のニーズも多様化してきています。今回ご意見をいただきました内容と共にレスパイトを含めた個別ニーズに対応できるよう職員の資質向上と今後のサービス向上に努め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22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22 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	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	■	2.3	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.1	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.1	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		7.8	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.6	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.6	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		9.4	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.8	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	■	14.8	2
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	6.3	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.7	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	91 %	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	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。

今回のユーザー評価の結果を受け、苦情受付窓口についての説明と個人情報保護の取り扱いについての説明が不十分であるということが分かりました。今後より丁寧に説明を行いたいと考えております。また利用者が自立支援を基にしたサービスと感じられるように工夫していきたいと思っております。デイサービスを利用していく中で、十分満足して頂けるように努める所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		5.0	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.9	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.0	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		5.0	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	■	5.9	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	16.8	1
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.9	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.0	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	7.9	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		3.0	12
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.0	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.9	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全体的に良い評価を頂きましたが、この結果に満足する事なく、食事、入浴、レクリエーション等の基本サービスの内容をより充実させ、地域の方々を選んで頂けるデイサービスであり続けられるよう努めていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2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22 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	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	15
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.4	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	4.8	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.5	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.4	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.5	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.1	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.5	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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	■	19.0	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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。

今回の調査では、全体平均より自社平均が上回る結果となりました。中でも不満や苦情への対応、送迎への配慮の面で出来ているという評価を多く頂きました。反面、契約時の苦情窓口、個人情報の保護等で出来ていないという評価が1件ありました。当事業所では、契約時の説明不足を防止する為に重要事項の抜粋資料を添付していますが、細やかさに配慮がたりなかったと考えています。今後もユーザー評価のご意見をサービスに反映しより良いサービス提供が出来るよう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22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22 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		3.2	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		2.1	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	8.5	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	■	6.4	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	■	3.2	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.6	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.1	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.6	2
10 ○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		8.5	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.4	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	■	10.6	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	2.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	3.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	3.9	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.0	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	3.9	4.5
問9 ○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がなされていますか	4	4.0	3.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.0	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	3.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.0	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	7.7 %	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	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	26.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

弊社とご利用様との評価に乖離があるものに関しては、全職員と確認を行い、対応方法を具体的に考えていきたいと思っております。

また、機能訓練の内容についてはご要望にお答えできる場合と疾患を進行させてしまうおそれのある場合がある為、ケアマネジャーや主治医と連携の上、ご利用様にご納得いただけるようすすめてまいります。

今後もサービス全般にご満足いただけるよう、今回の評価を真摯にうけとめ、精進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2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22 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		2.9	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	11.8	3
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	11.8	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		8.8	5
9 ○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携がとれていること	■	0.0	12
10 ○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	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.8	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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	■	20.6	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.1	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	*	3.9	3.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

御利用者様より、どの項目もかなりよい評価を頂き、御満足して頂いている様子が伺え、大変喜ばしく思っており、おります。その反面御利用者様や御家族様に、説明する事柄など、改善すべきご指摘を頂いた評価もありました。今後、掲示や定期的な説明により、充分御理解して頂けるよう対応して参りたいと思います。そして、これからも、御利用者様の心身機能の維持向上を図りつつ、安心安全に通所して頂けるよう、職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22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22 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		2.9	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		6.7	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	11.5	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.9	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		3.8	9
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	12.5	2
12 ○食事、入浴、レクリエー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		1.0	13
13 ○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		18.3	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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	■	5.8	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002722	縁屋 烏森

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.8	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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あたり、貴重なご意見、高いご評価を頂きました事ありがとうございました。
 ユーザー評価が自己評価より低く乖離がありました評価項目につきましては、サービス提供方法の見直しを行ないます。評価項目以外につきましても、ご利用者様・ご家族様のご要望に対応すべく、日々改善を心掛け、常にご満足して頂けるデイサービスにします。「明るく・楽しく・生きがいをもって・安心・安全」に生きていく事ができる「まち」づくりを目指し、精進していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2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22 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	■	20.0	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	13.3	2
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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.2	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		4.4	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.7	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.2	10
9 ○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携がとれていること		6.7	6
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.4	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.1	4
13 ○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	2
14 ○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		11.1	4
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.2	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

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

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	130.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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。

初年度ということもあり、ご利用者の方々においては十分なサービスを提供できず、多大なるご迷惑をお掛けしました。
 今後は、皆様からいただいたご意見を真摯に受けとめ、よりよいサービスの提供と、私たち職員の意識の向上を目指し邁進する所存でございます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		3.1	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.1	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		9.2	4
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	10.8	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.7	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	1.5	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		3.1	11
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.2	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	2
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	4

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	5.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.9	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.7	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	68.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年度、一昨年度にいただきました利用者様やご家族様の貴重なご意見に対しましてスタッフ一同改善に努めております。又今回の結果についても同じように修正していきたいと考えております。利用者様が常に気持ち良く過ごしていただき、ご家族様が安心していただけるよう、常にどのように利用中に過ごされているかなど、連絡帳や送迎時のわずかな時間にもお伝えし、信頼関係を一層強固なものにしたいと思っております。今年度から施設の建物が新しくなり環境が変わりはしましたが、今まで通り「安心」「安楽」な空間と時間を提供できるようにスタッフ一同努力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22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22 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		6.8	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	9.1	3
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		8.0	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	11
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	12.5	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		1.1	13
10 ○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	■	8.0	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	5.7	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		9.1	3
13 ○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
14 ○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		8.0	5
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.2	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.5	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	4.0	4.3	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.5	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.1	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.1	4.2
問16	○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	3.9	4.6	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.2	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	2	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。自己評価に比べご利用者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事ができるよう努力いたします。評価項目の中で、無回答の割合が多い項目に関しても結果を真摯に受け止め、改善できるように致します。特にサービス全般について満足して頂ける様に、レクリエーションの多様化、認知症ケアの充実、機能訓練の提供体制を整えることを重視し業務の改善を実施いたします。ご希望のあった時間延長は、体制が整いましたので来年度から実施いたします。

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22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	3.8	9
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.8	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	17.3	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.5	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.9	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		5.8	6
10 ○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	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.8	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	4
13 ○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	■	13.5	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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		7.7	5

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

ご利用様が安心して利用していただけるようスタッフの対応には今後も気を付け、更に信頼を得られるように努めて参りたいと思います。又、レクリエーション、機能訓練のメニューを充実させ皆様に喜んでいただけるようにサービスを提供していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		1.3	13
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	5
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		6.6	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.6	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	■	5.3	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		3.9	11
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.8	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.9	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.9	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.2	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	内容	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.6	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.8	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.5	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16	○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	4	3.9	4.5	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.8	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.5	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

利用者様、御家族様より頂きました貴重なご意見は今後のサービスに役立てていきたいと思っております。ありがとうございました。相談窓口や個人情報の説明が昨年度より点数は良かったのですが、まだまだ不十分でした。より一層わかりやすい説明を行い、これからも皆様に安心感や信頼感を持ち続けていただけるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2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22 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		4.0	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		4.0	11
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		6.0	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	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	■	12.0	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	9.0	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.0	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.0	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.0	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		3.0	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	51.0 %	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーのニーズが明確になったと感じています。ポイントは大きく2つであり、預り型サービスの中で活動プログラムを中心とした明るく楽しい通所介護。その一方で在宅生活の継続に不可欠なリハビリテーションの効果を求められるユーザーがいらっしゃいます。デイサービスとデイケアの垣根が無くなりつつあり、相方の効果がワンストップで得られる事業が介護保険に求められています。これら大切なニーズに応えるべく、専門的知識と経験を習得しつつ、安心・安定の職員体制で事業運営を習練していく覚悟です。出来る限り手作りの個別対応で明るくて元気になれるデイサービスを目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.4	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	13
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	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	7.5	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.5	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.3	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.3	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.3	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に低いのが、苦情窓口の受付と契約書や重要事項の説明の部分でした。契約時の説明の不十分さ・理解されていないことを実感しました。他施設・当施設の説明の仕方を伺い、対象職員での勉強会を行い再周知させるとともに1回だけでなく定期的に継続して実施します。担当者会議時等にも確認を行い、不十分であれば再度説明を行い理解度を高められるよう努めます。レク等は、高評価頂けているので、選択レクや外出行事等、ニーズにあわせて引き続き実施します。ご利用者様、ご家族様と送迎時や担当者会議など接する機会には丁寧にお話を伺い、引き続きサービス向上に努めます。

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22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22 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	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		4.2	9
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		6.3	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.5	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	■	7.7	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.3	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	16.1	1
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.3	6
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	4
13 ○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	3
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

アンケートにご協力していただいた皆様、貴重なご意見をありがとうございました。
 今年度から、従来にもまして個別機能訓練に力をいれ、セラバンドやバランスボール、テレビカラオケを利用した民謡体操などに取り組んでいるところでございます。今後は、ご意見にあるような腰痛体操などにも取り組み、より一層、充実したものとなるよう努力してまいりたいと思います。
 また、サービス内容や送迎時の安全面への配慮につきまして、高い評価をいただきありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.5	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.2	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.7	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.0	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	6.7	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.5	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		13.4	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.0	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.2	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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
14 ○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		5.2	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100476	ラ・プラスデイサービスセンター竜宮

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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・ご家族様から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
 評価内容を精査、検討し、早急に改善に努めて参ります。
 レクリエーション内容の更なる個別対応化など、ご利用者様・ご家族様のご要望に的確に応えられますように職員一人ひとりが更なるスキルアップを図り、よりご満足して喜んでいただける心のもったサービスのご提供を目指し、職員一丸となって取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	8.2	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.2	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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.9	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.1	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.2	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.1	6
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		8.2	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.5	12
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		15.3	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101185	縁屋 小碓

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	2.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.5	4.4
問5	○言葉づかいか態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいか態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.7	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	5.0	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.7	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.3	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.2	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	4.2	3.8	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	3.5	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.0	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.3	4.2
問16	○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	3.9	4.4	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.9	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	3.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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にあたり、貴重なご意見、高いご評価を頂きました事ありがとうございました。
 唯一、ユーザー評価が自己評価より低く0.2の乖離がありました、個人情報の取り扱いに関する説明につきましては、ご利用者様・ご家族様にご理解いただけるよう、わかりやすい説明ができる様充実させ、改善します。
 評価項目以外につきましても、ご利用者様・ご家族様のご要望に対応すべく、日々改善を心掛け、常にご満足して頂けるデイサービスにします。「明るく・楽しく・生きがいをもって・安心・安全」に生きていく事ができる「まち」づくりを目指し、精進していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	■	15.4	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		0.0	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		15.4	1
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		7.7	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.5	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		11.5	4
9 ○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携がとれていること		3.8	8
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		0.0	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	4
13 ○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	■	15.4	1
14 ○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	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	55 %	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	29.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、利用者様の求めているものは何かを改めて見直す良い機会となりました。昨年の改善点であった基本サービスの質の向上と、レクリエーションの内容の充実を深めるよう努めてまいりました。満足していただけるようサービスを提供する上で、利用者様の希望や要望が増えたことにより一層の努力が必要であると感じました。利用者様の要望にすぐ応えられるよう、今後も努力してまいります。又、ケアマネジャーとの連携につきましても、より綿密に連携をとり、ご家族様にとっても安心していただける施設作りを目指していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		5.4	10
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	■	3.1	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		8.5	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	■	9.2	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.9	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.5	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.2	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.9	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.2	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.5	2
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	5.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.8	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.8	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.8	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.7	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.7	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	89.9 %	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	30.9 %	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。

問22の事業者と利用者の意識の差で、多くの方が機能訓練を重要であると答えられていることから、この結果をふまえて、今後は個別機能訓練の内容を見直し、ご利用者様の身体機能の維持、向上及び自立支援に結びつくように、他のサービスを含めて体制を整えていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		3.4	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	10.3	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.1	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.0	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.1	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.6	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	2.6	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.8	2
13 ○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	■	15.4	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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		11.1	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

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。全体的に平均、平均以上の評価をいただき誠にありがたく思います。平均以下でした、食事の味付けや、食べやすさに関しては、御利用者様の嗜好調査を行い、栄養士と相談しながら、改善していきます。またレクリエーションに関しては、種類を増やし、ご利用者様に喜ばれるよう、プログラムの充実に努めます。今後もご利用者様、ご家族様により良いサービスを提供できるよう、職員一同より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22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22 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		5.7	7
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.8	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.8	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.6	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.4	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.7	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.2	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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		1.9	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	1	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	無し
実施率	0 %	0 %	14.03 %	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。

南区デイサービスセンターひまわりは、ボランティアさん手作りの心のこもった食事とおやつを提供、広いお風呂でゆったりお過ごしただけに特に留意してサービス提供に努めております。 今後も「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、皆さんに「ひまわりを利用してよかった」と感じていただけるよう、より一層サービスの充実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22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22 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	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		4.8	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.4	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.4	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	9.5	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.5	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.6	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	13.1	2
10 ○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		4.8	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.4	12
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.1	2
13 ○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
14 ○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	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		2.4	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.1	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	5.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	*	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	24.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口等の説明があまり理解できていない状況を感じ、説明の仕方を改善していきます。少しずつですが、サービス内容を充実させていき、利用者様それぞれの症状に合った機能訓練等を提供できる様に工夫していかなければならないと改めて感じました。コミュニケーションの充実を図り努めていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.6	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.4	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.4	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	■	11.7	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.3	10
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.1	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.5	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	12.8	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	8.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		2.1	12
13 ○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	■	12.8	1
14 ○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	14
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		8.5	5

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	-	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	-	4.5
問9 ○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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	-	4.2
問16 ○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	4	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利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22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22 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	■	0.0	14
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.8	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.8	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		11.1	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.8	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.3	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		13.9	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201480	縁屋 笠寺

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	内容	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.1	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.1	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.1	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16	○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	4	3.9	3.9	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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あたり、貴重なご意見、高いご評価を頂きました事ありがとうございました。
 ユーザー評価が自己評価より低く乖離がありました、契約書や重要事項説明書の説明、苦情受付窓口の説明につきましては、ご利用者様・ご家族様にご理解いただけるよう、わかりやすい説明ができる様充実させ、改善します。評価項目以外につきましても、ご利用者様・ご家族様のご要望に対応すべく、日々改善を心掛け、常にご満足して頂けるデイサービスにします。「明るく・楽しく・生きがいをもって・安心・安全」に生きていく事ができる「まち」づくりを目指し、精進していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		19.1	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		1.5	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.4	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.9	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	1.5	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		4.4	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.4	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.9	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.8	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	2.9	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.4	6
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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
14 ○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		10.3	4
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.7	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	38	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

デイサービスのスタッフ全員が一番大切にしたいと思っている事は、利用者様おひとりおひとりが介護を受けながらも、自分らしい生活を大切にしてほしいという事で、安心感や信頼感は、サービスの提供にとって一番重要だとユーザー評価の意識でも同様であることがわかりました。個々のニーズは個別性があるため、あらゆる可能性を考えながら柔軟に対応していき、いつでも迅速に変更ができることも必要だと思います。それらを踏まえてこれからもスキルの研鑽を励め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22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22 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	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		4.8	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.8	8
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.8	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		7.1	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	13.1	2
10 ○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	■	3.6	13
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	9.5	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	1
14 ○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
15 ○機能訓練指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	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.2	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	33.3 %	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。

評価に御協力を頂きました利用者様にまずは感謝申し上げます。暖かい励ましや御指摘等、全ての御意見に全スタッフの共通認識として取り組んで参ります。送迎時のご要望・活動内容の充実等に最善の方法を駆使して努力して参ります。利用者様、家族様が安心して当デイサービスセンターを利用していただける様、今まで以上に精進して参ります。今回、評価していただいた利用者様からの生きた声を十分に生かしてより向上を目指して参ります。大変貴重な機会をいただき本当にありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.6	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	7.4	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.8	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		10.2	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.3	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		2.8	12
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエー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		14.8	1
13 ○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
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	1.9	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.8	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.8	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.7	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

今回の評価について早速職員会議で話し合いました。その結果平成25年度は、ユーザー評価項目の中から職員ひとり一人が自分自身の課題となる項目を選び、その項目を常に意識して仕事に励むこととなりました。全職員が質の向上を目指すことで、ご利用者・ご家族様に安心して第二尾張荘デイサービスセンターをご利用頂けますよう努めてまいります。また皆様からのご要望が多い機能訓練につきましては、機能訓練加算は頂きませんが機能訓練に関しての外部研修・内部研修を重点的に取り入れ、個別ニーズに合わせて楽しく身体を動かす機会を積極的に設け、さらに皆様に満足して頂ける内容づくり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2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22 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	9
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		4.2	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.5	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	9.2	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.7	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.5	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.4	4
10 ○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	■	7.6	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.4	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.1	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	-	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	-	4.5
問9 ○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がなされていますか	5	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	-	4.2
問16 ○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	5	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	33.7 %	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お客様に安心してサービスを利用いただけるよう、契約時やアセスメント時に分かりやすい説明をするように努めます。また、介護スタッフの質を向上するため、身体介護技術や接遇の研修を計画的に行います。さらに、日頃のお客様とのコミュニケーション機会を増やし、その要望等を速やかに把握するため、傾聴ボランティアの参加を進めていきます。

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22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22 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 ○契約やサービス計画・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 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		*	*
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	*	*
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		*	*
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		*	*
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	*	*
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		*	*
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		*	*
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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 ○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 ○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		*	*
15 ○機能訓練指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		*	*

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	*	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

ユーザー様からのご意見・ご感想より当デイサービスの日曜・祝日の営業を望む声を頂きました。法人としてもより多く当デイサービスを利用したいというユーザー様からのご意見を真摯に受け止め、来年度より祝日の営業をさせて頂きたいと思っております。またご家族様がデイサービスに参加する機会が無く、交流があれば良いというご意見もありました。これまで行っていた季節に合わせた行事（夏祭り、敬老会等）の際にご家族様向けに企画の構築・ご案内をさせて頂き、ご本人様とご家族様、その周りの方々と当デイサービスがより密着してサービスの提供を行っていき、更なるサービスの向上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22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22 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	■	3.5	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.5	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.4	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.1	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.8	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.8	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.0	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.5	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.9	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	2	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	3.9	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	3.8	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	3.9	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体に合格点を、頂けたと思っていますが細い部分で意識の差があることがわかった。今後は、この差を埋めるためにもっと利用者サイドに立った、サービスを提供して行きたいと思う。そして利用者とのかかわりを多く持つことで早期の問題解決に繋げたい。そうすることによって同じ意識を共有できる事業所になって行けると思う

4. サービスの提供または利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22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22 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	■	6.2	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.1	12
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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.2	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	■	17.5	1
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.1	9
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.1	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.2	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.1	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	6

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300746	デイサービスセンターうききオオツカ

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.1	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.2	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	3.9	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.6	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	56.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご家族様の貴重なご意見ありがとうございました。 サービスを提供する上で重要だと思うことは、「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」「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」とあげられていました。職員への指導、教育にしっかりと取り組んで参ります。また、ご利用者様、ご家族様の要望にお応えできるよう改善して参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.3	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.1	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.3	9
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.7	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		7.7	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.3	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.4	1
13 ○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	■	15.4	1
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301009	デイサービスセンターのびのびオオツカ

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	内容	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	*	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	*	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	*	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	*	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	*	4.5
問6	○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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	*	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	*	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	*	4.5
問9	○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がなされていますか	4	4.0	*	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	*	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	*	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	*	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	*	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	*	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	*	4.2
問16	○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	5	3.9	*	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	*	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	*	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	*	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	*	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	*	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	90 %	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	4.2 %	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

時々スタッフの言葉づかいが友人感覚で接しているので今後改善していきます。食事の好き嫌いがあるご利用者様には気をつけ、嫌いな食事は出さないように心がけていきます。（鶏肉が嫌いな方は別の食事を提供させて頂く）

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22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22 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 ○契約やサービス計画・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 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	*	*
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	*	*
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		*	*
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		*	*
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		*	*
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	*	*
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		*	*
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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 ○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 ○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	■	*	*
15 ○機能訓練指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		*	*

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302114	デイサービスセンターわくわくオオツカ

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	-	4.5
問6 ○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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	-	4.5
問9 ○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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	-	4.2
問16 ○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	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	*	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	55 %	14 %	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利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22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22 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		4.2	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	12
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	3.2	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.2	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.3	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.6	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.3	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		13.7	2
13 ○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
14 ○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	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	2	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

今回の評価結果より、ご利用様・ご家族様に安心、信頼してサービスをご利用していただいているとのご意見をいただき、大変ありがたく思っています。現状に甘じることなく今後も一層サービスの充実を図り、ご利用していただいている皆様楽しく過ごしていただけるよう努めてまいります。また、日頃から気軽に相談できる雰囲気や関係作りに努めていき、ご意見やご要望につきましては素早く、丁寧な対応ができるよう職員の教育にも力を入れてまいります。尚、秋にご家族見学会を開催する予定です。多くのご家族様に参加していただき、交流を図っていきたく思っております。

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22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22 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	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	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	0.8	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.9	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	8.5	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	9.3	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		11.9	2
10 ○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	■	7.6	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.9	7
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5	○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6	○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.4	4.5
問7	○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.1	4.3
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.5
問9	○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10	○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11	○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.3	4.4
問12	○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13	○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14	○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15	○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.3	4.2
問16	○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	5	3.9	4.6	4.3
問17	○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20	○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	0 %	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	27.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果では、たくさんの感謝の言葉や、厳しいご意見、貴重なご意見を頂き、大変感謝しております。皆様から頂いたご意見を参考にさせて頂き、1人1人が満足できる、質の高いサービスが提供できる様に、職員の資質向上、意識改革に努め、皆様が、居心地良く過ごせる事ができるデイサービス作りに取り組める様、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22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22 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		6.7	7
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		2.7	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		6.7	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	10.7	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.0	6
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.7	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	9.3	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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		12.0	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

皆様から貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。
 全ての項目におきまして、平均以上であるとの評価をいただき、大変うれしく思います。自由記載欄のコメントにつきましても、概ね好意的な評価を多数いただきましたが、当施設の対応には依然として改善すべき余地が多々あると思われます。また、ご利用者の皆様やご家族様からの期待も痛感しておりますので、今後もご意見を頂きながら、職員一同結束して更なるサービス向上に努めてまいりますので、よろしくお願いたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		4.8	8
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		2.4	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		6.4	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	■	8.8	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.2	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.0	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	14.4	2
10 ○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	11
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.2	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.4	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.0	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.3	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.1	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.2	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.0	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

今回のユーザー評価では、たいへん貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。個々の項目から契約書や重要事項の説明が不十分という事がわかりました。契約時に一行ずつ読みながら説明し、施設内にも大きく掲示しておりますが、契約時のみならず継続した説明の取り組みに努めてまいります。

又、センターでのご利用者様のご様子につきましては、連絡帳でご連絡したり、送迎時又は電話で直接お伝えしますが、まだきめ細かさが不十分と認識しました。ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを密にしてご要望を早く汲み取り、常に改善を心がけサービスの質の向上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22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22 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	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		3.9	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.9	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.8	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	7.8	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.7	2
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	4.9	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.9	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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	14
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		4.9	7

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400355	楓林花の里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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	17 %	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	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	89.6 %	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.7 %	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。

感謝の言葉やご指摘など、様々な意見を頂き、ありがとうございました。 アンケートから、契約時の説明が不十分だったことを痛感しております。職員間で今一度話し合い、契約時のわかりやすい説明に努めていきます。ご不明な点がありましたら、説明させていただきますので、お問い合わせ下さいませようお願いします。

営業時間の延長についての意見も頂きましたが、現状の営業時間を希望されている方も多いため、今後も皆様のニーズを踏まえながら、検討していきます。利用者様と職員の信頼関係の重要さも、改めて感じました。利用者様に信頼して頂けるよう、利用者様からのお声にじっくりと耳を傾けるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		4.1	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		4.7	8
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	14
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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.5	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	■	8.8	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.8	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.6	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.2	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		5.3	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.6	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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	■	4.7	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	3	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	有り
実施率	0 %	0 %	75 %	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

デイサービスの一日を通して頭の頂点から足の先までの全身をなげにほぐす運動を取り入れております。小物をつくりをすることで、手先をつかい頭の前頭葉を動かすことや、言葉を発言することで、口のまわりやのど、首まわりの筋力を強化しています。桃山基本体操をすることで、体全体の筋力をほぐし筋力強化を行っております。センターで行っている運動を提非おぼえていただき、自宅でも行えるようにしてほし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22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22 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		6.9	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	■	5.2	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.9	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.9	4
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	6.9	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	■	5.2	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.2	10
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.7	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		6.9	4
10 ○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		10.3	2
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		6.9	4
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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		10.3	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	2	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	2	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者さんが地域で普通に暮らすことを支援していくためのデイサービスとして、その役割を利用者さん及びご家族と一緒に考えていく。「福祉としての介護」を常に意識し、日々探求していかなければならないと思っています。

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22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22 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		0.0	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.1	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.0	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	■	12.2	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.1	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.0	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		10.2	4
10 ○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	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		10.2	4
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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	■	20.4	1
14 ○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	■	8.2	6
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401460	デイサービス鳴子

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.1	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	口腔機能向上	栄養マネジメント
実施の有無	無し	無し	有り	有り
実施率	0 %	0 %	8.3 %	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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では、平均4、3と概ね皆さんにご満足いただけてる評価をいただきました。契約書の説明、苦情窓口の説明について自己評価とユーザー評価に開きがありました。わかりやすい説明を心がけていかなければいけないと思います。職員の態度、ケアマネジャーとの連携など高評価をいただいているところは、今後も大切に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22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22 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		6.7	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	10
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		2.2	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.4	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	11.2	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.7	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.2	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.4	2
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.6	8
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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	5
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401528	有松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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.2	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.2	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.0	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.1	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

アンケートより数年ご利用して下さり、当センターに慣れられてきたので宿泊ができると家族として助かるとのご意見を頂きました。当施設の設備的問題及び人材の確保の問題で実施はしていませんが、今後も宿泊のニーズが増えることが予想される為検討をしていきます。現在では短時間利用のニーズが増えたことで半日利用も実施しており、今後ともご利用者様のニーズに合わせて実施できるよう創意工夫してまいります。

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22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22 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		9.4	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		4.7	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.8	13
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.7	8
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	2
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		4.7	10
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.9	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		6.6	6
10 ○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	■	6.6	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.4	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	5
13 ○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
14 ○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	■	4.7	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.9	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.5	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	73.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

重要だと思う項目で明らかになった事業者と利用者の差がみられたのが、「時間通り送迎をおこなう」でした。交通事情や当日キャンセルによる送迎時間がズレる事はあるとはいえ、利用者を待たせる事がないように、また早すぎて慌てさせる事がないように、送迎ルートの見直しを行うとともに、できる限り時間通り送迎をおこなうようにしていきます。また、これまで以上に書道や絵手紙、レクリエーションでの製作など文化的な活動を充実させ、利用者様に満足していただけるような内容に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22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	10
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		3.9	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.8	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.9	9
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.8	5
10 ○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	■	13.7	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		11.8	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		2.0	13
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービスセンター相川

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.1	3.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.2	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	2	4.0	4.1	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.2	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	73.2 %	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。

苦情相談窓口や個人情報の使用について、職員への周知を徹底していきます。また、契約書や重要事項説明書を丁寧に分かりやすく説明できる様心がけていき、ご家族様にも簡潔に分かっていただける様な用紙を作成していきたいと思えます。

ご利用者様が安心して過ごして頂けるように、感染症予防の徹底や、環境の整備に取り組んでいきます。今後もご利用者様の希望や満を承り、運動やレクリエーションの内容を充実し、満足していただけるよう努力します。皆様の貴重な意見を参考とし、職員一同明るく接し、気持ちよくご利用いただきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		11.7	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		5.5	8
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		0.0	15
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	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	■	10.2	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		3.9	11
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		3.1	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.6	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.6	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		4.7	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
13 ○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
14 ○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		4.7	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.7	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.8	4.8	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	5.0	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.8	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.9	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.8	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.8	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.8	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	*	3.9	4.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.9	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.8	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今年も高評価を頂き幸いです。
 アンケートに御協力頂きましたご利用者様、ご家族様に感謝致します。
 今後も、この結果に満足する事無く引き続き質の高いサービスを提供出来ます様、スタッフ一同精一杯努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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		9.6	3
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	■	5.5	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		8.2	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	■	5.5	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.8	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.7	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		9.6	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	13.7	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.6	3
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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	■	9.6	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	-	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	-	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	-	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	-	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	-	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	-	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	-	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	-	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	-	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	-	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	-	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	-	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	-	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	-	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	-	4.2
問16 ○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	4	3.9	-	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	-	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	-	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	-	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	-	4.1
---	-----	---	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

4. サービスの提供または利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22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22 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	■	7.9	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		4.8	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	5.6	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.9	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.4	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.9	6
10 ○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		14.3	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.1	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	14
13 ○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	4
14 ○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
15 ○機能訓練指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		10.3	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402112	縁屋 小坂

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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.3	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.5	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	3.8	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.3	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.0	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.1	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.1	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.9	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	3.7	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	3.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

今回のユーザー評価にあたり、貴重なご意見、高いご評価を頂きました事ありがとうございました。
 ユーザー評価が自己評価より低く乖離がありました、苦情受付窓口の説明、個人情報の取り扱いに関する説明につきまちは、ご利用者様・ご家族様にご理解いただけるよう、わかりやすい説明ができる様充実させ、改善します。評価項目以外につきましても、ご利用者様・ご家族様のご要望に対応すべく、日々改善を心掛け、常にご満足して頂けるデイサービスにします。「明るく・楽しく・生きがいをもって・安心・安全」に生きていく事ができる「まち」づくりを目指し、精進していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		10.0	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		7.5	7
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.0	15
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		10.0	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	■	10.0	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.5	7
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.5	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.5	1
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		2.5	11
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	1
13 ○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
14 ○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	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		5.0	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402153	デイサービス 庵みつ

1. 事業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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	4.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	86.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を踏まえ利用者ご家族の方々が苦情受付に関して充分理解されていなかったことを反省し、もう一度わかりやすくお伝えしていくことといたします。
 個別計画に基づいた機能訓練や自立支援に向けたサービスが、現在行っている小さな作業や、楽しみながらも体を使ったレクであったりすることで、どの様な成果がもたらせられたのか等をご家族、利用者、スタッフが共有していくことで、今後の一人一人の支援に結びつけていきたいと思うので、もう少し細かく、お知らせしていくことにいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	9
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		3.9	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	3.9	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.9	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模	■	5.3	8
9 ○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携がとれていること		9.2	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		14.5	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		9.2	3
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	3
13 ○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
14 ○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		3.9	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		0.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.3	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.4	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	有り
実施率	100 %	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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.0 %	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	61	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.3 %	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。

皆様が大切に思われていらっしゃる重要度と私たちが考える重要度にあまり乖離がないことがわかり安心いたしました。信頼関係や安心してご利用いただけることを最優先事項として、サービスを構築させていただきます。喜んでご利用いただくことがご家族にとっても嬉しいことだというご意見を多数頂戴いたしました。各々の満足度を高めるため、レクリエーションや機能訓練の更なる個別化への見直しを実施いたします。

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22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22 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		8.3	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		2.6	12
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.9	8
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.4	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.9	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	12.1	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		4.2	9
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	3.4	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	13.6	2
13 ○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	1
14 ○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		3.0	11
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		1.9	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	2	4.0	4.7	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.6	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

多くの方にこの事業に協力していただいたこと、全体平均より高い評価をいただいたことに深く感謝いたしますが、自由記入欄に否定的ご意見がみられることは反省点であります。それらのご意見を真摯に受けとめ改善に取り組ませていただきます。例えば、今まで以上にご利用者の様子に気を配り、お疲れの様子であればベッド等で休んでいただきます。また、サービス提供時間の延長につきましては、職員の勤務時間を変更するなど、すでに取り組みを始めておりますが、今後はより多くの方に長時間のサービスを提供できるよう、日課・人員配置等を見直しさせていただきます。貴重なご意見を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22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22 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		0.9	15
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	5
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		7.0	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	9.6	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		11.4	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.6	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		7.0	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.0	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.0	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	2
13 ○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
14 ○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	10
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.7	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.8	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.9	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.8	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.5	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、今一度業務内容を見直し、改善に取り組んでまいりたいと思います。苦情受付窓口の説明については、より一層丁寧に分かりやすい説明を心掛け、苦情受付の仕組みを理解していただけるよう努めます。また個人情報につきましても使用目的、使用にあたっての事業者の義務について、具体例を上げるなど、より分かりやすい説明が出来るよう工夫してまいります。その他の項目につきましても、皆様の評価を真摯に受け止め、よりご満足いただけるよう安心・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22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22 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		6.6	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		2.5	15
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		5.0	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		4.1	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	■	8.3	4
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.1	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.1	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.3	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	6.6	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.8	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	2	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	0 %	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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価とユーザー評価の乖離の分析が重要だと思われる。設問5、7、15と自己評価があまりできていないに対しユーザー評価は良い評価であった。今回のユーザー様は自己評価欄も含めて 割と高い評価をして下さったように思われる。それに対し設問2、3の苦情受付や個人情報の取り扱いは毎年低い評価であるので慎重に丁寧に説明する必要がある。自由記載欄はあたたかい言葉が多く、これからもユーザー様の声を聞いてニーズに沿ったサービスを提供していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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		5.2	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.1	12
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.2	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		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		7.2	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと	■	10.3	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.0	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	6.2	6
10 ○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		13.4	1
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.2	9
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.4	3
13 ○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
14 ○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		5.2	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	6

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.1	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

制度改正時の説明の仕方についての評価が低く、改めてその大切さと難しさを感じました。専門職でもわかりにくい改正の内容をいかにわかりやすく説明するか…が今後も課題になります。職員に対しては概ね良い評価をいただきましたが、だからこそサービス内容についての意見をきちんと受け止め、マンネリ化にならないレクや、気持ちよく過ごしていただくための環境と人間関係作りを、今一度考え直します。ご利用の方が楽しく過ごせ介護者の方には安心してご利用いただけるデイサービスにするために、私たちがやるべきことを原点に立ち返って見直し、実践していくことが私たちの使命だと感じています。

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22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22 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	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		2.1	13
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		5.3	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		5.3	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		10.5	3
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.1	14
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	7.4	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.4	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		3.2	12
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	11.6	2
13 ○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
14 ○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		6.3	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.6	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	5	4.0	4.2	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.2	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

当事業所への評価を頂き、一つ一つ再確認していきたいと思います。感染症対策として来所時にうがい・手洗いをし頂き、感染症への研修を職員間で取り組んでおります。衛生面に対して毎日業務後に掃除を行ない、破損箇所は修繕しております。利用曜日の変更等は現状ありませんが、利用希望を多く頂きましてありがとうございます。職員の対応についても評価を頂きまして、これからも一層精進して参りたいと思います。契約時に多くの説明を時間かけまして説明しておりますが、今後もしっかり確認して参ります。

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22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22 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	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	■	1.9	14
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		4.7	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.9	15
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	■	8.5	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		3.8	11
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.8	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	10.4	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.6	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.5	6
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.2	1
13 ○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	1
14 ○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		4.7	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	3	4.1	3.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	3.7	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.1	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	3.8	4.5
問6 ○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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	3.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	3.8	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整はとれていると思いますか	4	4.2	3.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	3.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	3.4	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	3.9	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	3.7	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	3.8	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	3.6	4.2
問16 ○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	4	3.9	3.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.0	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	3.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	3.9	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	3.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	99.7 %	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	18.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

御利用者・御家族が満足して頂けるよう、サービスの向上に努めます。
 職員を外部研修等に積極的に参加させ、質の向上を目指します。
 また、食事に関しては、給食委託業者と定期的に会議を開催し改善に努めます。

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22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22 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	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		2.1	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.1	11
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.4	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	4.3	10
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.4	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.1	11
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		8.5	5
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.4	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.5	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.9	1
13 ○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
14 ○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	15
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること	■	10.6	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.5	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.8	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	*	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明にはご利用者が分かりやすい言葉で丁寧の説明する様に全職員で心掛けます。ご利用者と事業者の意識の差として送迎時間の重要度が挙げられた。ご利用者と職員の意識の差を改善し、送迎時間の厳守や安全運転の徹底を心掛けます。今後もユーザー評価の結果を元にサービスを見直し、より良いサービスが提供できる様努めていきます。

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22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22 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		8.9	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		0.8	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	10.6	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	■	7.3	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.3	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		6.5	10
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	5.7	11
10 ○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	6
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		14.6	1
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.0	14
13 ○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	■	13.0	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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		7.3	6

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	デイサービスセンター 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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.6	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.7	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.6	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	53.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者様やご家族様から沢山の意見や細部にわたってのご指摘をいただき大変感謝しております。昼食についてのご意見につきましては、嗜好調査やアンケートなどを実施し栄養士と相談し、皆様のご意見を積極的に取り入れ改善に努めてまいります。送迎が遅れる場合は、ご家族様への連絡ができる体制を整え調整し、ご家族様への負担がかからないよう対応させていただきます。また、連絡ノートをもっと活用し、センターのご本人様の状況やご様子がわかりやすく伝わるよう改善していきます。今後もご利用者様、ご家族様の満足度の向上を目指し、よりきめ細かいサービスが提供できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	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	■	6.7	5
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.9	15
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.9	13
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	5
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		5.8	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.9	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.7	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと		6.7	5
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.8	8
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	12.5	2
13 ○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	■	18.3	1
14 ○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	8
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター大根

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.9	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	3.9	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.4	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.5	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.1	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問16 ○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	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.5	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

温かい励ましのお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝しております。ご指摘を頂きました。苦情受付窓口・苦情対応の件ですが、重要事項説明書に明記させて頂いております。今後より一層契約時・ご希望時等に詳しくご説明させて頂くと共に、苦情に対しては素早く、誠意を持って対応させて頂きます。レクリエーションの件ですが、目の不自由な方・認知症の方等、個別のニーズにも対応出来るように努めてまいります。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層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22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22 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	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		5.3	7
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.5	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		3.9	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.6	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		13.2	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.3	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.2	5
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.9	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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
13 ○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
14 ○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		3.9	9
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.0	4.3	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.4	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.4	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	3	4.2	4.0	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.0	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.2	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.0	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	3.8	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	3.8	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.2	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

2	4.0	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

職員の対応に安心感がもてるという点で好評価をいただき、ありがとうございます。今後益々皆様に安心してご利用いただける施設を目指してがんばってまいります。
 年々リハビリに対するニーズが高まっており、当センターでもそれにこたえるべく努力してまいります。
 なかなかリハビリ専門職を配置する事は難しいですが、介護職、看護職が協力しながら、歩行練習や物理療法器具等活用し、皆様のリハビリニーズに応えられる様がんばりたいと思います。

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22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	8.8	5
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.8	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	■	6.1	6
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.3	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		1.8	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	13.2	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.3	8
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		6.1	6
12 ○食事、入浴、レクリエー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	2
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	4.2	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.6	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.3	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.3	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.4	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.3	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.7	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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	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。

職員全体のスキルアップと意識向上の為、業務ミーティング内外での勉強会を増やします。その際、スキル確認を表を用いて視覚的に、客観的に捉えられるようにし、自己評価と他者評価の差異の確認と解消を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2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22 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		11.0	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	11
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	4
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		1.8	14
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.7	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		8.3	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.9	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.3	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	5.5	10
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること	■	6.4	7
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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	1
13 ○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	■	12.8	1
14 ○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		6.4	7
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること		3.7	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.6	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.4	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.7	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.7	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.8	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	5	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.9	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.6	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4	4.2	4.4	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	5	3.6	4.6	4.2
問16 ○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	5	3.9	4.7	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.8	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.0	4.6	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	113.0 %	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	73.1 %	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。

今回のユーザー評価を受け、デイサービスとご利用者様の意識の差があると感じました。今後はこの意識の差をなくすため、ご利用者様・ご家族様とより一層意見交換して、改善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22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22 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		4.7	9
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.8	2
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと	■	2.3	12
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		4.7	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.8	8
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.3	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	11.6	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	7.0	7
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		8.1	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	14.0	1
13 ○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	3
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	2.6	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.3	3.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.5	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	3.9	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.1	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.1	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.2	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	4.0	3.8	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.3	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.1	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.3	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	3.9	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.1	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	4.2	4.1	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.3	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	3.4	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

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

この度の結果を受け、ご本人やご家族様に対して苦情の申し出窓口や運営内容、目的等について十分理解が得られてなかった為十分な説明を行ない利点や欠点などを更にわかりやすく説明する様に心がけます。今まで以上に理解や納得して頂けるように善処し、双方で確認しながら進めていくようにします。更に向上させていく事を目標としサービスの提供に取り組み今後も皆様からの貴重な意見を活かし信頼でき、安心できるサービス運営に努めていきたいと考えております。認知症に関する研修会、勉強会等も開催し今以上に認知症ケアへ力を入れ職員のスキルアップ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22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22 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		6.4	6
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		5.1	10
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	3
4 ○地域での評判が良いこと ●地域での評判が良いこと		6.4	6
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		7.7	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	■	9.0	3
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		6.4	6
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		2.6	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	6.4	6
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	3.8	12
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		5.1	10
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること	■	15.4	1
13 ○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	2
14 ○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
15 ○機能訓練指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	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.3	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.4	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.6	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.7	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.6	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	5	4.0	4.7	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	*	4.0	4.0	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	5	4.2	4.7	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	4	4.0	4.6	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	5	4.4	4.6	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.7	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.2	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.5	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.7	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

5	4.0	4.6	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	77.1 %	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	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。

苦情受付窓口の説明がわかりにくいと指摘された点に対し、今後説明を強化するとともに契約書の表記を見やすく改訂しました。又、言葉づかいや見だしなみについて、今一度みなおし、より利用者様に満足して頂けますよう努力していきます。 今回のアンケートを通し、事業所と利用者様の意識の差がある部分について見直す良い機会になりました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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	15
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	11
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		6.3	7
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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	■	6.3	7
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		12.6	2
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		4.5	12
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	8.1	5
10 ○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
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		16.2	1
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		0.9	13
13 ○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	■	9.0	3
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	3.8	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.3	4.3	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいかや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.0	4.5	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	4	3.8	4.3	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	4	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.7	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.4	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	5	4.2	4.5	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	5	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	4	4.4	4.5	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問16 ○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	4	3.9	4.5	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	4.2	4.4	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.8	4.5	4.4

問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

4	4.0	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	100 %	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.2 %	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。

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22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22 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		8.2	6
3 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.6	12
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	9
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	4.9	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	8
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		9.8	4
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.0	13
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること	■	9.8	4
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	11.5	3
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		13.1	2
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること		8.2	6
13 ○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
14 ○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
15 ○機能訓練指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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22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1～22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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.3	4.0	4.0
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応していますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.3	4.2	4.4
問5 ○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 ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.8	4.4	4.5
問6 ○職員は、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 ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.0	4.6	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望など、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	3.8	4.5	4.3
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整はとれていますか ●ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.3	4.5
問9 ○送迎サービスは、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がなされていますか	3	4.0	4.5	4.5
問10 ○食事は「献立・味付け・食べやすさ」などに満足していただけていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	4	4.0	4.5	4.3
問11 ○トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか ●トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていますか	4	4.2	4.5	4.4
問12 ○感染症(肝炎、O-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	4.2	4.6	4.3
問13 ○設備や備品、清掃状況など事業所の環境整備に配慮していますか ●事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか	3	4.0	4.5	4.4
問14 ○座席や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 ●座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか	3	4.4	4.4	4.3
問15 ○個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、満足いただけていますか ●個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問16 ○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	3.9	4.4	4.3
問17 ○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上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)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	4.2	4.6	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組みられていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.6	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いてサービス提供を行っていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.0	4.3	4.2
問20 ○利用者の方々は、提供されているサービス全般に満足されていると思いますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.8	4.5	4.4

- 問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができたと思いますか
 ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか

3	4.0	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

加算サービスの実施状況

	個別機能訓練加算Ⅰ	個別機能訓練加算Ⅱ	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	無し
実施率	0 %	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	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。

連絡帳への記述についてのご意見を頂きました。毎回、手書きで記入するようにしております。記入らん、書ききれなかったり、文字にすることで、伝わりにくかったりすることもありますので、口答でお伝えしていることの方が多かったのかもしれない。ご家族様によっては、記録として残しておられる方も、おみえになると思いますので、そのあたりを再検討させて頂きたいと思います。

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22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22 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		3.2	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		1.6	12
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		5.6	10
5 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.6	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	9
7 ○自宅から近いこと ●自宅から近いこと		7.3	5
8 ○事業所の定員・規模 ●事業所の定員・規模		0.8	15
9 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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携がとれていること		10.5	3
10 ○利用者どうしの人間関係が良いこと ●利用者どうしの人間関係が良いこと	■	8.1	4
11 ○いつも時間どおりに送迎を行うこと ●いつも時間どおりに送迎が行われること		7.3	5
12 ○食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること ●食事、入浴、レクリエー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
13 ○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	2
14 ○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		7.3	5
15 ○機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること ●機能訓練指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	12