

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。今後も引き続き、御利用者・御家族の皆様の声に耳を傾け快適に過ごしていただけるよう職員一同一層の向上に努めて参りますので宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
3 利用料金が適正なこと。		6.7	7
4 地域での評判が良いこと。		4.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.3	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.3	8
7 自宅から近いこと。		10.7	3
8 事業所の定員・規模。		4.0	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.0	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

昨年度のユーザー評価にて、「機能訓練の充実を」とのご意見をいただきましたので、トレーニングマシンの導入、朝のストレッチ体操の追加、メニューの改善等を行い、改善に努めてまいりましたが、昨年度と同様の評価であったことから、次年度は更なる改善に努め、ご利用される皆様・ご家族様にご満足いただける機能訓練を提供していけるようにしてまいります。全体的な評価としては、皆様から非常に高いご評価をいただき、大変嬉しく思います。今後ともご利用者・ご家族のご意見をできるだけサービスに反映できるように努めますと共に、在宅生活を継続していくうえで必要なサービスとなりますよう、職員一同励んでまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	■	8.3	5
4 地域での評判が良いこと。		2.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.5	11
7 自宅から近いこと。		12.4	2
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	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。	■	10.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	11



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター星ヶ丘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

このたびのユーザー評価では全20項目のうち13項目において全体平均以上の評価をいただくことができました。今後ご利用者様のご要望にお応えできるサービス提供に努めてまいります。一方、全体平均を下回った7項目のうち、苦情受付窓口、及び個人情報保護についてのご説明については、ご利用の始まるご契約時などにより分かりやすい説明を心がけてまいりますとともに、苦情等をお受けした場合にはより迅速かつ丁寧な対応に努め、また、苦情以外のご意見につきましても今後のサービス改善に生かしてまいります。その他、環境整備やレクリエーションの充実などもさらに進め、在宅生活の継続に効果的なサービスを目指してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.8	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.8	8
3 利用料金が適正なこと。		4.1	10
4 地域での評判が良いこと。		5.8	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.1	10
7 自宅から近いこと。		6.6	7
8 事業所の定員・規模。		3.3	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.4	6

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100329	デイサービスセンター橋本

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

皆様からいただきましたご要望や評価を施設内で周知し、より良いサービスの提供、ご要望にお応えできるよう今後の取り組みを検討していきたいと考えています。特に契約時の説明やケアマネジャー様との連携等、生活相談員のスキルアップに取り組み、分かりやすい説明・連絡漏れの無い対応に心がけたいと考えています。また、日課や機能訓練の取り組み内容についても施設広報等を作成し、ご利用者・ご家族に知っていただく機会を増やせるよう取り組みます。職員一同力を合わせ、皆様にご満足していただける施設運営に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
3 利用料金が適正なこと。		3.9	10
4 地域での評判が良いこと。		3.1	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.2	4
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		4.7	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.6	15
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.7	7

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター松軒

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は、名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価にご参加いただきありがとうございました。苦情受付窓口や個人情報についての説明は、契約時に分かりやすく丁寧に行うことを心がけます。また、ご利用者のご様子が普段と異なる場合は、連絡帳を活用してご家族に分かりやすく説明を行うとともに、送迎時や電話連絡も活用して情報の共有を図ります。今回いただいた貴重なご意見を参考に、質の高いサービスを提供してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。		6.3	8
4 地域での評判が良いこと。		7.6	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.1	9
7 自宅から近いこと。	■	13.9	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	10.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	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。		2.5	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100360	藤美苑デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	200.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書・重要事項説明・個人情報の説明について、ご利用者様・ご家族様にさらに分かりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか?の問いに対し、説明不足と感じられるご家族様がおられたとの結果がわかりました。今後の課題とし、改善に努めてまいります。アンケート自由記載項目では、素直なご意見・励ましのお言葉等頂き職員一同感謝しております。今後もご利用者様・ご家族様が安心して暮らしていける、地域に根ざした施設を目指し頑張っていきます。何かありましたら遠慮なくご相談下さい。迅速丁寧に対応していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.9	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	6
3 利用料金が適正なこと。		4.9	7
4 地域での評判が良いこと。		2.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
7 自宅から近いこと。	■	10.8	4
8 事業所の定員・規模。		2.9	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	11



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100600	デイサービスセンター香流橋

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を昨年度と比較して分析しましたところ、記入者が利用者本人の場合はほぼ同じ点数だったのに対し、同居の家族による点数が5点弱低くなっていました。契約の際の説明について、今後はより詳しく説明していくと共に、ご家族とのコミュニケーションも密にしていきたいと考えています。また、サービス別の設問から自立支援や機能訓練に関する満足度が低かったため、個別の機能訓練に力を入れていきたいと考えています。サービスの改善に関する設問では平均を上回りましたが、不断の業務改善とサービス内容の見直しで、より高い評価を得られるよう努めていきたいと考えています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
3 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。		7.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	9
7 自宅から近いこと。	■	6.0	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.0	1
13 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。		4.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.0	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回、嬉しいご意見も頂きましたが、改善しなくてはいけないご意見もあり信頼される事業所として運営していくために素早く対応していきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.8	14
■	4.8	7
	7.2	6
	1.6	12
■	12.8	3
■	4.8	7
	11.2	4
■	4.8	7
■	3.2	11
	17.6	1
	8.0	5
	0.0	15
	16.8	2
	1.6	12
	4.8	7

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102234	光が丘リハビリセンター

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	3.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.0	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	3.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	5.0	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	3.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の結果をスタッフ全員で吟味し、利用者様の目線に沿った運営を実施していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	9
■	0.0	9
	20.0	2
	8.0	5
■	8.0	5
■	4.0	8
	12.0	4
	0.0	9
	0.0	9
■	8.0	5
	0.0	9
■	24.0	1
	0.0	9
	16.0	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102291	リハビリデイサービス ゆうえん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様、特に新しくご利用になる方から見て、何が不安か、どうすればその不安を和らげることができ、安心して通所していただけるのかを考えました。その結果、これまで制服を着ているからと着けていなかった名札を付けることとしました。また契約時の書類説明をより丁寧に行い、十分ご理解していただいてから署名をいただくよう最大限の注意を払うように気を付けていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.6	4
3 利用料金が適正なこと。		8.5	6
4 地域での評判が良いこと。		7.4	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.6	4
7 自宅から近いこと。		10.6	3
8 事業所の定員・規模。		3.2	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	3.2	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.8	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。		1.1	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.5	6



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102606	医療法人 蜂友会 はちやデイサービスセンター

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全 ユーザー 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回、評価を頂いた結果をもとに、ご利用者ご家族との認識の格差がどこに生じているのか、職員間での意識を再確認します。ご利用者ご家族よりいただく声が、事業所自己評価よりも高いものとなれるよう、人間力・介護力の資質研鑽に永続的に尽力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.8	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.1	9
3 利用料金が適正なこと。		3.0	12
4 地域での評判が良いこと。		3.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.1	9
7 自宅から近いこと。		7.6	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.1	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		6.1	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102648	和楽縁 星ヶ丘

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	3.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	5.0	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	3.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	86.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	31.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

安定したサービス提供を行うと共に、家族・ケアマネに対して安心・安全を提供していき介護技術向上の為に自社内の研修を増やす事も同時に行っていく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	6.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.3	10
3 利用料金が適正なこと。		6.7	7
4 地域での評判が良いこと。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	3
7 自宅から近いこと。		3.3	10
8 事業所の定員・規模。		10.0	3
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	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。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102796	あい歩ケアステーション

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の調査にご協力頂きました皆様には、大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。契約書等の説明が不足していることを反省し再度、きちんと理解頂けるような説明が出来るように又、各サービス面も含めて各スタッフが共通した意識のもと喜んでいただけるサービスができますよう質の向上に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.0	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。		2.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.0	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.0	8
7 自宅から近いこと。		4.0	9
8 事業所の定員・規模。		4.0	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.0	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

「問2苦情受付窓口についての説明」「問1契約書や重要事項説明書などの説明」の設問が分かりにくいとの評価をいただきました。前年度も同じ項目が低く、理解していただきやすいような話し方を追究いたしますと改善に向けてコメントをいたしました。書式変更のないままこの1年間話し方を工夫いたしましたが、結果が伴わず反省いたします。限られた時間の中でより重要な部分を簡潔に説明する努力を今後より一層いたします。負担割合2割の方がいらしたり、認知症加算の算定等介護保険改正によるご利用料金負担の増加が切実になっていることで、契約書類への関心が高まったことを強く感じております。信頼を裏切ることのないよう精進いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		9.6	4
4 地域での評判が良いこと。		0.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	7
7 自宅から近いこと。	■	11.4	3
8 事業所の定員・規模。		1.8	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	16.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	14



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	82.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

「苦情受付窓口の説明」及び「個人情報について」の説明においては、契約時の時間をいただきご説明いたしておりますが、分かりやすく説明できていなかったことを反省いたしております。今後は、より分かりやすく、ご利用についての疑問や不安をなくせるような説明を心掛けていきたいと感じております。「食事について」は、皆様に満足していただける食事の提供を心掛けていますが、さらなる工夫と向上を目指し、食事を楽しみとさせていただけるようにと考えております。「リハビリ内容についての説明」については、言葉だけではなく図や表などを活用しリハビリ内容やリハビリにおける効果がわかりやすく説明できるように検討していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
3 利用料金が適正なこと。		6.7	7
4 地域での評判が良いこと。		3.4	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.7	4
7 自宅から近いこと。		11.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	8.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	14

# 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

皆様からの率直なご意見を拝見出来ましたこと、心より御礼申し上げます。今回頂戴しましたご意見の中に送迎時間がずれてしまう点のご指摘がありました。今後は事前に電話連絡を入れる等の対応をしていきます。ただ道路状況や天候により、やむを得ない場合が出てきてしまいますので、その際は皆様のご理解とご協力を宜しくお願い致します。また食事の味付けのご指摘もありました。“家庭の味”で全て手作りしている為、個々の皆様の好みに合わない場合もあるかと思いますが、薄すぎたり、濃すぎたりしないよう安定して料理を提供出来ればと考えております。行事食等もありますので、楽しみに食べて頂けるよう今後も努力して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	6
3 利用料金が適正なこと。	■	8.4	5
4 地域での評判が良いこと。		3.2	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.1	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	7
7 自宅から近いこと。		11.6	3
8 事業所の定員・規模。		1.1	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	5.3	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回の調査にご協力頂きました皆様には、大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。以前から課題となっておりました契約書等の説明につきまして、まだ十分な説明ができていないとの評価を踏まえて再度、サービス面も含めて各スタッフが共通した意識のもと喜んでいただけるサービスができますよう質の向上に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.8	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		8.3	4
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	8
5 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。	■	8.3	4
8 事業所の定員・規模。		2.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.2	9
10 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が行われること。		4.2	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370201473	アヴェニールサポート デイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	6
	20.0	1
■	0.0	6
	0.0	6
	0.0	6
■	20.0	1
■	20.0	1
	0.0	6
	0.0	6
	0.0	6
■	20.0	1
	0.0	6
■	20.0	1
	0.0	6
	0.0	6



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300242	愛生苑デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	2	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力頂きまして、誠にありがとうございました。その中で、「本人が箸を持って食べれるなら声掛けをうまくして頂き、自分の力で食べれる様にして頂きたい。全介助をしてもらうと家で大変困る。」とのお声がきかれました。ご利用者様、ご家族様のこうした厳しい目があるからこそ、我々は日々緊張感をもって職務にあたる事ができるのだと、改めて痛感いたしました。今後は、皆様からのご要望ご指摘を真摯に受け止め、認知症の理解や技術力向上に向けた外部研修にも積極的に参加をしていき、足りない部分は研鑽を重ね、安心して愛生苑にお越しいただける様、職員共々努めていく所存でございます。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	3.5	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	12
3 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。	■	8.2	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	6
7 自宅から近いこと。		5.9	6
8 事業所の定員・規模。		3.5	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	4.7	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。	■	17.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		3.5	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300440	デイサービスセンター泉

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

1. 重要事項説明、苦情相談窓口に関する説明が足りないとの指摘がございました。言葉を選んでわかりやすい内容になるよう努力をしておりますが、課題があります。今後は、説明をする職員と聞いていただく利用者様・ご家族様への余裕を持ったお時間を作った上で、説明にのぞみたいと思います。2. スタッフの態度について、施設長の責任も含めてご指摘がありました。当該するスタッフだけの改善ではなく、スタッフ全体で良好な業務が行えるよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.7	6
3 利用料金が適正なこと。		8.5	5
4 地域での評判が良いこと。		3.1	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.2	7
7 自宅から近いこと。		9.2	4
8 事業所の定員・規模。		1.5	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.8	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.6	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を受けて、レクリエーションの種類が豊富で楽しく参加できていますかの回答に注目しました。そこで感じたのはマンネリ化している・やりたくないのかなということです。季節の行事や選択レクリエーションは利用者様の好きなことができるようになっておりますが、それ以外の時はゲームや創作活動が多いです。少しでも全員で協力して同じ活動をすることが良いことと思っておりましたが、今後は選択レクリエーションを増やしたり、新しい娯楽の提供を増やしたりしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		5.7	8
4 地域での評判が良いこと。		2.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.4	2
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		1.9	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.4	3
13 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。		3.8	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.0	15

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー様いつもご利用いただき誠にありがとうございます。貴重なご意見をいただき、評価結果を真摯に受け止め、今後の運営に活かしていきます。苦情受付窓口や機能訓練の内容や効果の説明が、特に不十分になっているようで、大変申し訳ございませんでした。わかりやすい説明でご納得いただけるように対話することやスタッフの専門性を高めるために、研修の機会を増やしていきます。また、介護の専門性を活かし、ユーザー様に生活のアドバイスなども提供できるように、スタッフとも情報共有を行い、ニーズにお応えいたします。ご家族様やケアマネージャーと連携を深め、今後も親切、丁寧な対応でユーザー様の満足度を高めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		9.8	4
4 地域での評判が良いこと。	■	3.3	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.1	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	6
7 自宅から近いこと。		7.3	6
8 事業所の定員・規模。		2.4	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	8.1	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300911	デイサービスかくれんぼ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.1	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.2	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	43	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.6%	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	53.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明は、利用者もしくは家族様がしっかり理解して頂ける様に、書面に書いてある文章だけでなく、簡潔にわかりやすい口頭での説明を再考慮していきたいと考えております。施設内サービスや計画書につきましても、説明やご本人の要望が反映されるよう個々との面談機会を増やしてご満足頂けるよう努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.1	7
3 利用料金が適正なこと。		6.1	8
4 地域での評判が良いこと。		10.2	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.2	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.2	4
7 自宅から近いこと。		6.1	8
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.0	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.1	8
14 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。		9.2	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301059	如来デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様からは、サービス内容に関しては概ね高い評価を頂いており、大変ありがたいと思いますが、利用にあたっての、重要事項などの説明が、案外、理解しにくいものになっている部分があるかもしれません。説明の際は、相手の反応も見ながら、要点を分かりやすく説明するなど、説明する側にも配慮が必要になると思います。また、安全や衛生面も含め、入浴や食事などの基本的サービスに対し、誠実さをもって対応することで、利用者様の多くが求めておられる「安心」や「信頼」を感じて頂けるように努力を続けたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	10
3 利用料金が適正なこと。		10.0	5
4 地域での評判が良いこと。		2.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	7
7 自宅から近いこと。		15.0	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		17.5	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301208	名古屋北デイサービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より高評価をいただき有難い限りです。契約、説明に関しては契約書の内容など、各項目に分けてご説明させていただいておりますが、評価が低いことは真摯に受け止め、今後よりわかりやすくご説明ができるよう努力していきます。また麻痺や認知症などといった疾病の方、男性と女性が共存する中で全利用者様に納得いただけるサービスを提供することに関しては、今後も考えていかなければならない課題だと思えます。今回の全体の評価に対して満足することなく、より良いサービスが提供できるようにしたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	6
3 利用料金が適正なこと。		6.5	6
4 地域での評判が良いこと。		2.2	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.3	9
7 自宅から近いこと。		9.7	4
8 事業所の定員・規模。		3.2	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.3	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	11.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	5.4	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	11

# 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301299	「生協あじまの家」デイサービス

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

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

アンケートの記入ありがとうございました。ほぼ全国平均の内容と同等の評価をいただきました。しかし、選ばれる事業所を目指し、平均以上の評価が頂けるように職員一同努力してまいります。特に利用者目線で大切だとされている、スタッフへの安心感では接遇改善の取り組みや介護技術の学習によるスキルアップを目指します。食事・入浴・レクリエーションの充実ではそれぞれのれが満足いただけるように会議で検討していきます。居宅支援事業所との連携については電話やファックスを用いて細かい変化も報告させていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	7
3 利用料金が適正なこと。		12.0	3
4 地域での評判が良いこと。		3.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.0	5
7 自宅から近いこと。		8.0	6
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.0	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	5.0	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.0	14



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301364	あいせいデイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

まずは食事についてあまり高齢者向けの食事でないことへのご指摘いただきました。食事は契約業者からの献立表をチェックし、あまりにも高齢者向けでないものは変更をしていただいておりますが目が行き届いていない部分もあり申し訳なく思っております。個別対応の食事をできればよいのですが現状はなかなか難しい状況でございます。またレクリエーションを増やしてほしいとの指摘ですが、今後は増やしていけるよう努力していきたいと思っております。机と机との幅を広げて欲しいとの要望は少しでも幅を広げられるよう考えていきたいと思っております

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
3 利用料金が適正なこと。		4.3	9
4 地域での評判が良いこと。		3.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.7	4
7 自宅から近いこと。		8.7	4
8 事業所の定員・規模。		2.2	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	9.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	13.0	2

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301836	デイサービス まちの縁側・楽

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	72.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体的に高評価を頂き嬉しく思います。当事業所は10人の利用者様を4, 5名のスタッフでケアしており、それ故 今まで事故もなく、また ご家族様からも信頼の得られる対応が出来ているのではないのでしょうか。今後は、認知症の方への対応の仕方、マンネリ化しないアクティビティ、散歩を主としたリハビリテーション等に 更に力を入れ、安心できる身近な施設 を目指していきたいと思っております。ご回答頂いた皆様ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	3.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
7 自宅から近いこと。		15.1	1
8 事業所の定員・規模。		7.5	5
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.4	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.7	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.5	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302263	てつく黒川デイサービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

<p>今回の結果を、今後の事業所運営に反映させていきたいと思えます。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.8	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
3 利用料金が適正なこと。		8.5	6
4 地域での評判が良いこと。	■	5.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.3	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.2	11
7 自宅から近いこと。	■	13.6	2
8 事業所の定員・規模。		6.8	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	3.4	12
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		0.8	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.9	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302818	岡喜デイサービス 志賀本通

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自分が重視している事と、実際にご利用されていられる利用者様との間にギャップがあるという事がよくわかりました。特に、ケアマネジャーとの連携において、利用者様にとって1番大事と考えておられる方も多いという事がわかり、もっともっとケアマネジャーとの連絡密にすべきだと感じております。またサービスの内容においても、「これでいい」ではなく、もっともっと上を目指してより良いサービスにするため、スタッフ間での連携をはかり、現状のサービスを向上させていければと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		11.1	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。	■	8.9	5
4 地域での評判が良いこと。		2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.9	5
7 自宅から近いこと。		8.9	5
8 事業所の定員・規模。		2.2	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.2	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	6.7	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302925	ケンリハスポーツ 大曾根

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族さまの貴重なご意見、ご指摘を受け今後のサービス改善に努めてまいります。特に問1、契約書や重要事項説明書の説明 問2、苦情受付窓口についての説明 問3、個人情報の説明等の契約時に必要な説明についての部分が足りないと結果をうけ感じましたので、職員全員がレベルアップできるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	8
3 利用料金が適正なこと。		8.0	6
4 地域での評判が良いこと。		8.8	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.1	7
7 自宅から近いこと。		12.4	2
8 事業所の定員・規模。		3.5	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.3	9
10 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が行われること。		9.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 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。		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。	■	4.4	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302958	ふれあいサロン愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回、初めて全てのご利用者様にご協力お願いする事となりました。より多くのご意見をいただきスタッフ一同励みとなり、又仕事がマンネリ化しないよう今一度振り返る良い機会ともなりました。レクリエーションや食事について具体的にご意見いただきました。今後新たな機能訓練等提供するにあたり、皆様からのご意見・ご希望を反映出来るよう努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。		2.2	12
4 地域での評判が良いこと。		4.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.2	2
7 自宅から近いこと。		10.1	4
8 事業所の定員・規模。	■	10.1	4
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>このたびはお忙しい中、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。 皆様からの評価を通じて、私どもの改善点や今後の課題を知る事ができました。 ご意見の中にもありましたが、ご利用者様やご家族に寄り添い、安心してご利用 頂けるデイサービスを目指し、職員一心を一つにして邁進してまいります。 今後とも何卒よろしくお願い致します</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
3 利用料金が適正なこと。		4.3	8
4 地域での評判が良いこと。		5.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	3
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	3
10 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。	■	15.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303196	岡喜デイサービス 尼ヶ坂

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.0	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

運動や機能訓練など、定番化してきているので適宜新しいものやその日の利用者様に合わせて選べるよう工夫し、利用者様のできる事の維持やできるようになった事を増やしていけるようにしたい。また、送迎時や連絡帳を通してご家族様には様子をお伝えするも、不十分な時もあり、直接様子を見て頂ける機会を作り、ご自宅での過ごし方の参考や相談などしていけたらと思いました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	12.5	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		8.3	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.3	4
7 自宅から近いこと。		4.2	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	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。	■	4.2	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		12.5	2
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	9



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様に対して分かりやすい説明をさせていただくことを心がけ、気軽に相談していただけるように努めていきたいです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		10.0	4
4 地域での評判が良いこと。	■	1.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	6
7 自宅から近いこと。		15.0	2
8 事業所の定員・規模。		3.3	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	■	20.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.7	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303386	デイサービスセンター七福

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.7	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度はアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。皆様の良い評価は更に良く、ご不安やご不満との評価に対しては、真摯に受け止めて一つひとつ改善させていただきます。高評価頂いた、リハビリ、個別対応は継続して個別面接を行い、その方に見合ったリハ、ニーズを把握し、質の高いサービス提供を目指します。また、リハに力を入れている反面、レクへの満足度が低いので皆様のお声を大切にさせていただき、楽しんで活動して頂ける質あるレクを提供できるよう努めてまいります。今後も皆様のご意見を頂戴できるよう、定期的に満足度調査にご協力いただき、ニーズに耳を傾けさせていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。	■	9.5	4
4 地域での評判が良いこと。		2.1	14
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	5.3	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.6	2
7 自宅から近いこと。		4.2	9
8 事業所の定員・規模。		1.1	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303600	デイサービス 第2楽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の書類説明時にまだ至らないところがあるのかなど、感じています。ただ全体に良い評価をいただいているようで感謝しています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	13
3 利用料金が適正なこと。		7.9	5
4 地域での評判が良いこと。		4.8	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.8	9
7 自宅から近いこと。		6.3	6
8 事業所の定員・規模。	■	4.8	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	14.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		9.5	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		10.2	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	12
3 利用料金が適正なこと。		6.3	8
4 地域での評判が良いこと。		7.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.5	11
7 自宅から近いこと。		6.3	8
8 事業所の定員・規模。		2.3	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	11.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	9.4	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。		2.3	13



# 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

日頃は当デイサービスセンターをご利用いただき、誠にありがとうございます。この度は良い評価をいただきまして、大変嬉しく思います。デイサービスでの機能訓練やレクリエーション、その他の活動時の様子などにつきまして、まだまだご家族様にお伝えしきれていないように感じています。口頭での報告はもちろんのこと、写真や文書も活用し、よりわかり易くお伝えできるように努めて参ります。また、ケアマネジャーとの連携をより密にして、ご利用者様はもちろんのこと、ご家族様にもさらに安心していただけるサービス提供に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	7
3 利用料金が適正なこと。		6.2	5
4 地域での評判が良いこと。		2.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.4	7
7 自宅から近いこと。		15.0	3
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	2.7	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター大金

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価結果アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。大変高い評価をいただきまして、職員一同、日頃の取り組みを認めていただいたことを喜んでおります。と同時にこれからもご利用者・ご家族様に満足いただけるデイサービスを運営していけるようにと、身の引き締まる思いでございます。今回ご指摘いただきました、サービスの「至れり尽くせり」については、私たちも、本人の「できる」を生かした関わり方が、「自立」に向けて大切なことであると考えております。そのため、今後はさらにご本人の意思を尊重しつつ、できることは自分で、できないことはお手伝いさせていただく関わり方を実践して参りたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.8	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		8.5	5
4 地域での評判が良いこと。		6.2	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.4	7
7 自宅から近いこと。		9.2	4
8 事業所の定員・規模。		4.6	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400349	デイサービスセンター平田豊生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.1	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	3.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

事業者、利用者との意識の差を埋められるように、職員間、ケアマネとの情報の共有をし、サービスの向上を計れるよう努めていきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
3 利用料金が適正なこと。		7.4	5
4 地域での評判が良いこと。	■	5.0	7
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.8	6
7 自宅から近いこと。		12.4	4
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	■	14.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		5.0	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス花いちもんめ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を受け利用者様やそのご家族からは一定の評価をいただいているものと受け止めております。今回の評価内容を職員全員で共有し、サービスの内容や質において今後も利用者様の声によりきめ細かく対応できる体制で臨んでまいります。また今回の評価では利用者様と当事業所とに意識の差があることが感じられました。この点につきましては利用者様やご家族に寄り添う姿勢でコミュニケーションを一層深めることにより利用者様の思いをより深く理解できるよう努めてまいります。利用者様の思いを理解し大切にすることで個別のニーズにもよりきめ細かく対応できるよう意識を改革してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	4
3 利用料金が適正なこと。		7.3	7
4 地域での評判が良いこと。		2.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	4
7 自宅から近いこと。		3.2	12
8 事業所の定員・規模。		4.0	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	■	13.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	15



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス花いちもんめ栄生

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	5.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご意見やお褒めのお言葉をいただき感謝しております。私ども職員一同利用者様やご家族様の貴重なるご意見やご忠告を謙虚に受け止めこれからも介護事業に精進していく所存です。利用者様に安全と喜び、そして生きがいになるよう満足なサービスを提供できますよう今後も取り組ませていただきますので何卒よろしくお願い申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	4.7	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	13
3 利用料金が適正なこと。	■	1.6	15
4 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。	■	4.7	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	7
7 自宅から近いこと。		4.7	9
8 事業所の定員・規模。		4.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	13
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.8	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.8	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401156	デイサービス城西

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	45.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>職員の自己紹介と写真を貼って欲しいという要望が2件ありました。4月からの新年度に向けての課題として取り組み、対応します。個人個人に合わせたメニューに変えて、職員の介護が軽くなるか？との意見には、メニューに合わせたボランティアさんを募集し、ボランティアさんに来て頂けた時は、職員との連携を図りたいと思います。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
3 利用料金が適正なこと。		2.3	10
4 地域での評判が良いこと。		4.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.3	5
7 自宅から近いこと。		7.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.0	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.7	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	6.1	6
	7.6	5
	4.5	11
	1.5	14
	4.5	11
■	6.1	6
	6.1	6
	6.1	6
■	6.1	6
■	10.6	2
	9.1	3
■	16.7	1
■	9.1	3
	4.5	11
	1.5	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401826	お元気倶楽部リハビリ館

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	230.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今まで同様に継続して利用者様、ご家族様から気軽に意見や要望などを発していただけるような環境作りをする。常日頃から対等な立場で良好な信頼関係を築きひとりひとり合わせたきめ細かいサービスを提供できるよう職員全員で日々精進していく。また、ひとりひとりの利用目的を明確にして、それに基づいた個別リハビリ、機械訓練などを徹底して目的意識を持ったご利用をしていただく。そうすることにより事業所全体でよりよいサービス、良い施設作りに繋がると考えています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	6
3 利用料金が適正なこと。		5.8	6
4 地域での評判が良いこと。	■	0.8	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	8
7 自宅から近いこと。		4.1	10
8 事業所の定員・規模。		4.1	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	13.2	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。		2.5	13
13 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。		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。	■	10.7	5



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401933	リハビリデイサービス やまもと

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価で、施設内の衛生管理が充分でなかったことがよく分かった。今後は看護職員と検討していき、トイレなど特に注意すべき点を中心に、施設内全体の衛生管理を徹底していくようにしていく。また苦情相談窓口についてうまく伝わってないこともわかったので、もう少しわかりやすい場所に掲示して、より見やすくしていくようにしていくとともに、契約時にはしっかりと説明をしていくようにする。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.6	5
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 地域での評判が良いこと。		7.5	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.5	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	10
7 自宅から近いこと。		6.5	9
8 事業所の定員・規模。		1.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.5	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.0	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。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.4	10

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター向島

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

概ね良い評価をいただき、また自由記載欄では貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。特にコメントでは「他事業所との連絡密にしてもらっている」「細かいこともすぐ対応してもらえる」「スタッフ良く動いてくれる」等、これまで取り組んできた介護・接遇・対応について、皆様に良い評価いただいと実感いたしました。これからもスタッフ一同これらの言葉に甘んじることなく丁寧・迅速・正しい良識を持った介護・接遇に努めてまいります。なお『苦情受付窓口』『個人情報保護』に関する項目について、全体平均より点数が低い状況でございます。利用開始時だけでなく、定期的なご案内も行ってまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	8
3 利用料金が適正なこと。		8.1	5
4 地域での評判が良いこと。		3.5	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	5
7 自宅から近いこと。	■	9.3	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.7	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。	■	16.3	1
13 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。		2.3	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。		4.7	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500510	中村区デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

相談しやすい雰囲気づくり、座席等の人間関係についての気配り、プライバシー配慮、食事の満足度についての項目で点数が昨年度よりも下がっていました。その原因としては、昨年から引き続き、お客様のご利用人数が増加してきているとともに、お客様の介護度が高くなってきており、スタッフにゆとりがなくなっていること、調理の業者が変わったことが考えられます。今以上に、お客様にとって安心・安全・あったかいサービスが提供できますように、人員体制の整備、職員教育等に、より力を注いでいきたいと思っています。食事につきましても、業者との話し合いを重ね、味付けや調理法について改善できるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.8	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
3 利用料金が適正なこと。	■	5.6	7
4 地域での評判が良いこと。		5.6	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.7	10
7 自宅から近いこと。		7.5	5
8 事業所の定員・規模。		3.7	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.8	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500908	丸八デイサービス日吉

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

運動できる機会が少ないことは、ハード面(器具導入等)も含めさらに検討させていただきます。肯定的なご意見を多く賜りましたが、これに甘んじることなく、安心・安全を第一にさらにご利用者様・ご家族様に喜んで頂けるよう、人材育成にも力を入れて頑張りたいと思います。今後ともよろしく願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		1.1	14
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	5
7 自宅から近いこと。		8.9	6
8 事業所の定員・規模。		2.2	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.3	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.2	12



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

自  
社  
結  
果

全  
体  
平  
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実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	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	2.3	15
	9.0	3
	6.8	7
	3.0	11
	7.5	6
■	8.3	5
	6.8	7
	3.0	11
■	9.0	3
■	5.3	10
	6.8	7
■	12.0	2
■	14.3	1
	3.0	11
	3.0	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370502722	ケイズファミリーデイサービス松原

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

沢山のご意見ありがとうございました。ご利用様、ご家族様にご満足いただけるよう職員一同今以上に頑張っていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		10.9	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.3	7
3 利用料金が適正なこと。		9.1	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	7
7 自宅から近いこと。		12.7	1
8 事業所の定員・規模。		1.8	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.1	4
10 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が行われること。		3.6	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.1	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自由記載欄のご意見で、スタッフの人たちの介護の差を感じる、日中の様子等も通り一遍で、帰宅時の服の着せ方もいい加減、一日の過ごし方が思いやられる等ございました。かなり不審に思われておられることを感じました。服の着せ方一つにしても、そのように思われることをあらためて受け止め、一つ一つを丁寧に職員全員が意識を持ち、安心して任せていただけるように、日々の職員間の申し送りや、ミーティングを十分に活かしていきたいと思ひます。また、デイサービスでの一日のご様子等を季刊誌や、デイサービス新聞を作成することで、ご家族様にもご理解いただけるよう作成していきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。	■	8.0	6
4 地域での評判が良いこと。		3.2	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
7 自宅から近いこと。		10.4	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	4
10 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が行われること。	■	8.0	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。	■	14.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様にはまだまだ細かい気配りが行き届いていない点があり、ミーティングや会議などで、課題を話し合っ  
ていき より良いサービスにつながるよう努力していく。またスタッフ間の申し送り等の徹底に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	13
3 利用料金が適正なこと。		6.3	8
4 地域での評判が良いこと。		0.9	13
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	7
7 自宅から近いこと。		10.8	4
8 事業所の定員・規模。		0.9	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	12



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実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	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	16.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	5.0	6
	0.0	10
	5.0	6
	0.0	10
■	5.0	6
■	10.0	4
	0.0	10
	0.0	10
■	20.0	1
	5.0	6
	10.0	4
■	20.0	1
■	20.0	1
	0.0	10
	0.0	10

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価に、ご協力いただきありがとうございました。ご指摘をいただいた項目については、ご利用者やご家族の皆様にも、日頃からの取り組みが少しでも可視化できるよう、今まで以上に情報提供のあり方を充実させていきたいと考えております。また、ご利用者やご家族の思いを共有し、必要な支援が迅速に提供できるよう、身近な相談相手となれるよう職員一同努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.1	11
3 利用料金が適正なこと。		3.1	11
4 地域での評判が良いこと。		6.2	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	4
7 自宅から近いこと。		4.6	9
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	6.9	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.6	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.9	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

毎年、こちらアンケートをもとに普段自分たちが気づかない部分を知ることができ、とても感謝しております。ここで、挙げて頂いた部分を、職員一丸となり改善していき、利用者様にさらに質の高いサービス、または、できる限りのニーズにお応えできるように努めてまいります。一つ一つの声をくみ取りながら、自分たちにも更なる磨きをかけていき、利用者様と共に歩むことができるように精進していきます。今後も皆さんに満足、楽しむ、癒しの場となるよう、ソフト面だけでなくハード面でも工夫していければと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.3	11
3 利用料金が適正なこと。		7.0	7
4 地域での評判が良いこと。		8.1	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.8	3
7 自宅から近いこと。		15.1	1
8 事業所の定員・規模。		3.5	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	4
13 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。		2.3	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

個別の機能訓練に関しては、常にプログラムの見直しを行い、デイサービスだけではなく、ご自宅でも取り組んで頂けるような、プログラムを提供させて頂きたいと考えています。、機能訓練の研修などを行い、職員一人一人の知識、スキルの向上に努め、ご利用者様一人一人の状況に合わせた個別のプログラムを実施させて頂きたいと考えています。ご利用者様が在宅生活を安全・安心に自立して過ごして頂けるように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
3 利用料金が適正なこと。	■	8.3	5
4 地域での評判が良いこと。		3.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.3	5
7 自宅から近いこと。		9.2	4
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.7	3
13 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。		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。		2.5	13



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

問15は、4又は5以外を選択された方が、50%を超えています。これはおそらく、当事業所が要介護の方の個別機能訓練加算を算定しておらず、計画書を作成していないためと思われますが、ご利用者やご家族にわかりづらいついてしまっているとしたら、反省すべきことです。今後は、機能訓練について、いつ何をご利用者に行っていたかについて、それによりどのような効果が期待できるかをわかりやすく書面にし、ご契約時やサービス担当者会議時に、ご利用者やご家族に説明させていただきます。また、機能訓練の効果を上げるには、楽しさも大切だと思われるため、機能訓練を目的とした屋外レクリエーションも増やしてゆきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
3 利用料金が適正なこと。		6.1	5
4 地域での評判が良いこと。		4.1	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.1	5
7 自宅から近いこと。		8.2	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	16.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	3.1	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時における、契約書、重要事項説明書、個人情報の保護についての説明がなかなかご理解いただけていないようで、今後も課題です。契約時同時に複数のサービスをご契約されることも多く、また退院されて間もない方もみえるので、後日改めての説明が必要かもしれないと考えております。皆さんがより安心してご利用いただけるよう、努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.6	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	6
3 利用料金が適正なこと。	■	8.3	4
4 地域での評判が良いこと。	■	6.5	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.6	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.7	13
7 自宅から近いこと。		11.1	2
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.4	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回、他の項目に比べ評価が低めだった項目は契約書、重要事項説明書、個人情報管理の説明でしたので、当事業所の説明が不十分であったと反省し、今後もっと分かり易く丁寧に説明するよう改善していきたいと思えます。ご利用者様からスタッフの優しさや信頼のある対応で元気になれるとのお言葉を頂き、今後ご利用者様が機能訓練を行いながら楽しく心地よい時間を過ごして頂けるようスタッフ一同努めて参りたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.4	5
3 利用料金が適正なこと。		6.3	7
4 地域での評判が良いこと。		3.1	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	14.1	1
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.7	8
7 自宅から近いこと。		7.8	6
8 事業所の定員・規模。		4.7	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	3.1	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.1	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.1	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	1.6	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.7	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701340	デイサービス リハビリセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	1	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		13.6	1
4 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。	■	9.1	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	5
7 自宅から近いこと。		0.0	12
8 事業所の定員・規模。		13.6	1
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.5	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.6	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	4.5	8



## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様から頂きました評価のうち、全体平均に達していない項目につきましては、今回の結果を真摯に受け止め、早速改善に努めて参ります。また自由記載欄において、お休みの際や送迎時間等の対応、機能訓練に関するご指摘を頂きました。まずはこうした貴重なご意見・ご指摘を職員一同心に刻み、お一人おひとりにご満足いただけるサービスを提供できますよう、日々改善に努めてまいります。今後とも「なごやかハウス岳見デイサービスセンター」を引き続きご利用いただきますよう、よろしくごお願い申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		4.8	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.4	5
7 自宅から近いこと。		9.6	4
8 事業所の定員・規模。		1.2	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.5	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.4	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	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。		1.2	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.2	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

前年度の評価にて運動の部分での評価に反省点があり、今年度は運動の部分での取組を強化しました。回収率が少ない中でのご指摘に関しては、今年度より取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	13
3 利用料金が適正なこと。		4.1	8
4 地域での評判が良いこと。		4.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	6
7 自宅から近いこと。		10.8	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	2.7	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.6	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価で、改善すべきところがわかりました。皆様からのご意見でも多かったように、信頼していただけるよう今後も努力していきたいです。送迎時間の指摘もできる限り、同じ時間に送迎ができるようにしていきます。ご利用者さんからの評価も一つ一つ大切に職員全体で研修など行い同じ情報が持てるようになっていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。		5.6	6
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.8	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.6	6
7 自宅から近いこと。		11.3	4
8 事業所の定員・規模。		1.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.1	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.7	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。	■	14.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.9	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

日頃より、弊社のデイサービスセンター、ドゥライフ瑞穂をご利用いただき、誠にありがとうございます。さて、今回の結果につきましては、皆さまより、概ね良好との評価をいただくことができました。しかし、一方で運営上いくつかの課題もご指摘いただいております。まず、衛生面での対応が安心できるか？につきましては、感染予防も含め、浴室やトイレ、洗面などの清掃を徹底致します。また、自立支援に基づいたサービスの提供を受けているか？では、今まで以上に、お一人おひとりのご要望に対応できる多様なプログラム構築に向け、職員一同、全力で取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	8
3 利用料金が適正なこと。	■	3.4	8
4 地域での評判が良いこと。	■	5.2	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.3	4
7 自宅から近いこと。		8.6	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.7	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	13.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	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。		20.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.6	5



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800522	デイ・夢愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	5.0	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	5.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	5.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	5.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	5.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	5.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	5.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	5.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	5.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

職員の入れ代わりにより、さまざまな面で利用者様にご迷惑をおかけした一年だったと実感しております。特にレクや運動に関しては新たな取り組みと呼べるものが少なかったため今後の取り組みとしては主に調理レクに関連するものを増やしていきたいと考えております。料理に要求される能力は認知症予防や手先の訓練にも効果が期待できるので利用者様ごとに役割を分担し、ご提案できたらと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		9.1	4
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
3 利用料金が適正なこと。		0.0	9
4 地域での評判が良いこと。		9.1	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.1	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	9
7 自宅から近いこと。		18.2	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	0.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	18.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.8	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	15
3 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。	■	5.8	7
5 個人情報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いてくれて、よく対応してくれること。		11.5	2
7 自宅から近いこと。	■	11.5	2
8 事業所の定員・規模。		1.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.9	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.8	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800662	新生楽舎デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は、新生楽舎デイサービスセンターに対し、利用者様、ご家族さまからの率直なご意見をありがとうございました。今回の評価結果 ①食事に関すること(食事が冷たい等) ②機能訓練に関すること(個別訓練の充実) について改善していく必要性を感じております。①食事については、食材の素材を損ねないような対応方法を検討していきます。②機能訓練については、利用者様に合わせた内容を検討し、その効果についての説明を行っていきます。今後も、皆様のご意見をいただき、より良いデイサービスセンターを目指していきますので、よろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		4.4	8
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
7 自宅から近いこと。		9.7	4
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	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。		7.1	6

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800761	シルバーしあわせの里

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
------	------	------	------

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

皆様の貴重なご意見本当にありがとうございました。スタッフ全員で確認させていただきました。今後も担当ケアマネージャー様と情報共有・連携をしっかりと取りご自宅・事業所での課題などを解決していけたらと思っております。皆さまからのご要望の中でも一番多かった土曜日営業の件につきましては、残念ながらまだ再開のめどは立っておりません。一日でも早く再開できるように努力して参ります。しあわせの里の基本理念である「一人の人を大切に」を忘れずにご利用者おひとりずつと誠実に向き合っております。笑顔と笑い声の絶えない空間作りが出来るようまた「ここに来て良かった。しあわせ」と思っていたら成長してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。	■	0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	7
7 自宅から近いこと。		11.1	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.1	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。		8.9	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	12



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801512	リハビリデイサービス ソラナ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

開設以来毎回の参加となりますが、今回は別居するご家族の回答も多く頂きました。同居するご家族様やご本人様に比べコミュニケーションの場も少なく各評価が低い印象です。介護サービスへの周知が進む中で施設の特徴や実際の取り組みについて不透明な部分も多い様です。リハビリに特化した当デイサービスにおいては専門員の配置やリハビリの効果、実生活を継続する上での自立への取り組みをご家族様とお話が出来る契約時などの機会を有効に活用して伝えるとともに、このようなユーザー評価の機会がある事を参加者以外の方にも伝えていく必要があると思いました。今後も皆様への傾聴の念を忘れず声の届く環境を心がけたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
3 利用料金が適正なこと。		5.5	8
4 地域での評判が良いこと。	■	5.5	8
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	4
7 自宅から近いこと。		8.2	4
8 事業所の定員・規模。		1.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		2.7	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	11.0	2

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370801629	瑞穂ケアセンターあお空

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

円形の折れ線グラフによる比較を見ると、全体的に利用者評価よりも事業所評価のほうが高くでているという傾向にありました。当事業所においてはもしかすると実態よりも自己評価が高くなっている可能性があります。あるいは自分たちで考えている当事業所の良いところが利用者様方に伝わっていない可能性もあります。どちらにしても両者における評価が一致するよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.2	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		8.8	5
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.7	4
7 自宅から近いこと。		8.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	5.3	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.5	2
13 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。		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。		2.7	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

当施設の重要事項、制度改正等に伴うサービスについてユーザー様にご説明する際には、ご理解いただけるよう丁寧に説明申し上げ改善いたします。同時に、ユーザー様、ご家族様に安心していただけるように、職員の接遇力をさらに高められるように指導していきます。28年度は浴室、トイレ、食堂、機能訓練室を大改修し、ユーザー様に気持ちよく過ごしていただけるように環境整備を行いました。より楽しんでいただけるようなプログラムを更に提案していきます。何より、ユーザー様、ご家族様、担当ケアマネージャー様からのご意見、ご指摘を真摯に受け止め、事業運営に反映させていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。		2.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.8	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.4	4
7 自宅から近いこと。		5.6	8
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	11.2	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.5	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900272	熱田区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	20.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

熱田区デイサービスセンターが信頼されるデイサービスになるよう接遇の改善を職員一同で頑張っていきたいと思えます。お客様へ提供すべきサービスや機能訓練の内容などよりお客様に喜んでいただけるよう改善できる部分はしていきます。今後共よろしくお願ひいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		5.3	8
4 地域での評判が良いこと。		6.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.6	6
7 自宅から近いこと。		14.5	2
8 事業所の定員・規模。		1.3	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.6	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.5	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	3.9	10



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900488	デイサービスセンターおかひら

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

毎年介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業に参加しており、ご利用者さまにアンケートのご協力いただけて有り難く存じます。ご利用者さまのお声を反映する良い機会を得られますこと、なかでも、自由記述欄にコメントを頂戴できますのは秘めた思いであったり、職員に対するねぎらいや感謝のお言葉でしたり、関心のあらわれでありますことが有り難いかぎりです。ご家族さまや、地域の方々に参加できるイベントや、いつでもオープンに施設にご来所いただけますことなど、常日頃実施していますことも周知の不足でご参加やご来所につながっていないことは、周知活動の見直し行うことからはじめ、各ご意見を参考に諸々改善に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。	■	4.5	9
4 地域での評判が良いこと。	■	0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.8	5
7 自宅から近いこと。		8.0	4
8 事業所の定員・規模。		1.1	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	9

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年も、貴重なご意見ありがとうございました。皆さまからいただいたご意見・ご指摘は職員間で共有し、不十分な点は徐々に改善できるように取り組みます。また、デイのプログラムやご要望のあった献立のお知らせもよりわかりやすく伝えていく工夫をします。これからも、利用者様・ご家族様の在宅生活を側でサポートをできるように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	6
3 利用料金が適正なこと。	■	5.2	8
4 地域での評判が良いこと。		3.1	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.4	4
7 自宅から近いこと。		11.5	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	2.1	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。		2.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様に信頼感・安心感を今まで以上に持っていただけるよう、また、デイサービスを利用する上でどうしたらもっと喜んでいただけるか、レクリエーションや外出等の中身をもう一度見直し新しいものをいろいろ取り入れ頑張っていきます。食事に関しては、美味しかったと言っていただけるようにこれからも献立や栄養面のバランスを考えていきたいと思っています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.3	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.8	5
3 利用料金が適正なこと。	■	9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.9	3
7 自宅から近いこと。		7.8	5
8 事業所の定員・規模。		3.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.3	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	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。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.0	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	3.9	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	3.9	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様への対応の配慮をもう少しきめ細かく行ってい、より安心できるデイサービスに努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
3 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。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.5	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	3
7 自宅から近いこと。		7.5	6
8 事業所の定員・規模。		2.5	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	0.0	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.0	8



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901288	岡喜デイサービス 金山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	3.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	3.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	3.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	2.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	3.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	72.2%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

トイレに関しましては一つしかなく増設もできない為、極力ご利用者様同士が重なってご利用されないように、声掛けによる誘導をさせていただきます。また、重なった時も声掛けをしっかりと頂き、不穏や喧嘩にならないよう配慮させていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	16.7	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		12.5	3
4 地域での評判が良いこと。		4.2	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.5	3
7 自宅から近いこと。		0.0	13
8 事業所の定員・規模。		4.2	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	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。		4.2	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.3	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370901312	ハッピーリハビリデイサービス

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

リーダーシップを取る方、また常に誰かの手助けを求める方、どう声をかけて輪に入れればいいか戸惑いを見せる方のために座席位置を固定しない事で、特定のご利用者様同士での交流とならず、皆様とお話して頂ける様、また臨機応変に職員も会話の中に入り孤立することがない様に対応させていただいております。半日が長いと感じるご利用者様には、楽しかったと思ってお帰り頂ける様一人ひとりに沿ったケアができるように致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	7
3 利用料金が適正なこと。		0.0	14
4 地域での評判が良いこと。		1.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.5	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.7	4
7 自宅から近いこと。		9.7	4
8 事業所の定員・規模。		1.6	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.5	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.9	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		4.8	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.8	9

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.2	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。お客様に日々安心してご利用していただけるよう、言葉使い、身だしなみに気を付け、何事にも誠実に対応してまいります。今後の取り組みとして、理学療法士にて定期的にお客様の身体状況の評価、運動プログラム作成、職員への指導を行い、同じ目標を持ったお客様同士でチームを作り、日々楽しく効果的な運動を行っていただけるようにしていきます。また、楽しいイベントもどんどん増やしていきます。これからもデイサービスがお客様の在宅生活になくてはならない存在になれるよう、職員一同努力してまいります。今後ともよろしく願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		9.5	4
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
3 利用料金が適正なこと。	■	8.4	5
4 地域での評判が良いこと。		1.1	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.4	5
7 自宅から近いこと。		5.3	8
8 事業所の定員・規模。		2.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.4	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	3.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	3.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	1	3.7	2.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	43	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	84.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	39.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

共通設問について、契約時の書類等の説明の項目や不満、苦情についての対応の評価が低い事を受け、わかりやすい書式作りや説明の仕方について、再度確認、見直しを検討していきたいと思います。不満や苦情への素早い対応についても、不満や苦情に繋がらないよう、環境作りや職員間で情報共有を行う、又何かあればすぐに対応できるよう努めていきます。サービス設問より、整備や備品の評価が低い事について、再度施設内を見直し、検討していきたいと思います。又現在、機能訓練士が不在という事もあり、機能訓練を実施できておりません。レクリエーション等で、筋力低下の予防や機能訓練士の雇用、実施も検討していきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		11.7	4
4 地域での評判が良いこと。		6.7	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	5
7 自宅から近いこと。		15.0	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.7	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	13.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	18.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.3	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	11



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	70.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	60	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

機能訓練や苦情窓口等といった説明に関する項目が特に低いと感じました。今後は契約時により丁寧な説明を心掛ける等の配慮を参ります。また、ご利用者からのご意見に「異性ご利用者との混浴はやめてほしい」とありましたが、当園では混浴は行っておりません。今回の回答を踏まえ、より満足して頂けるサービスに邁進致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	10
3 利用料金が適正なこと。		6.1	6
4 地域での評判が良いこと。		4.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.4	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.6	4
7 自宅から近いこと。		4.3	13
8 事業所の定員・規模。		2.2	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		5.8	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	89.3%	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
3 利用料金が適正なこと。		4.0	11
4 地域での評判が良いこと。		3.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	5
7 自宅から近いこと。		11.3	3
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.7	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。	■	10.7	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価結果の中で、自由記載欄に職員体制に関するコメントがありました。当施設では以前から多数意見のあることで、「男性職員を増やして欲しい。」との内容でした。男性ご利用者の中にも同性介助を望まれる方もみえますし、個別レクの進行を円滑に行う為にも、毎日2名(理想は職員1名、非常勤職員1名)は男性職員を配置することが良いと考えています。大学生や専門学校生にアルバイトで働いてもらえるような職場環境を構築し、男性非常勤職員を採用し、ご利用者のニーズに応えたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
3 利用料金が適正なこと。		6.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.6	6
7 自宅から近いこと。	■	19.6	1
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.7	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	11

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口等については、デイサービス以外にもございます。契約書、重要事項説明書にも記載しており、必ず説明しておりますが再度注意していきます。送迎のサービスに関しては予定時間に間に合うように今後も安全運転を第一に意識して送迎支援を行っていきます。また、送迎時間についてもお気軽にお申し付け下されば早い時間のお迎えやゆっくりとお送りさせて頂く等、ご家族様の要望に柔軟に対応をさせていただきます。お忙しい中、当事業所の為に評価をして頂きましてありがとうございます。皆様の声にお応えできるように今後も職員一同努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.3	4
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	3.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.5	11
7 自宅から近いこと。		4.5	11
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.8	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	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。	■	11.3	3
13 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。		6.0	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.3	8



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価で傾向に差がある所を重点的に考えて今後の施設運営に活かしていきたいと思います。コメントを頂きましたように利用者様本人はもちろんのこと、ご家族も支えて在宅生活を継続できるようにお手伝いしていきたいです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
3 利用料金が適正なこと。		7.1	6
4 地域での評判が良いこと。	■	10.0	3
5 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いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	2
7 自宅から近いこと。	■	22.9	1
8 事業所の定員・規模。		1.4	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	9
10 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が行われること。		7.1	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		8.6	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	1.4	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>認知症予防・運動に特化したふまねっと運動、音楽体操、ゆる体操、太極拳など多く取り入れ改善を図るよう努めます。メドマーを2台入れて疲れを癒していただける用にいたしました。レクも充実させ利用者様によるこんでいただけるよう頑張ります。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.8	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.5	6
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		3.8	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.9	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	8
7 自宅から近いこと。		11.3	2
8 事業所の定員・規模。		5.7	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	15.1	1
13 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。		1.9	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。		1.9	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.1	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.8	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

前回のユーザー評価と比較して、契約書や重要事項・苦情相談窓口、個人情報の説明等、共通設問に関しては、生活相談員の定期的な自宅訪問での説明等により改善されていると考えます。反面、職員の接遇名面や気軽にコミュニケーションが出来る環境作り等の直接ご利用者に係る部分で、前回に引き続き不満を感じていることが分かりました。機能訓練の面では施術者の変更後に当たりご不便をかけておりますが、ありがたい言葉を頂戴する事ができました。今後も安心して利用できる事業所作りを目指すとともに、接遇面や環境面で満足して頂けるよう職員教育等で改善させていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		5.0	8
4 地域での評判が良いこと。		3.3	11
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	4
7 自宅から近いこと。		9.1	4
8 事業所の定員・規模。		2.5	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002623	リハビリデイサービスやすらぎ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.9	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.7	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見をいただき、ご利用者様がいつまでもお元気でいられるようなお手伝いができるデイサービスを目指し努力していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.9	5
3 利用料金が適正なこと。		7.9	5
4 地域での評判が良いこと。		5.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.9	5
7 自宅から近いこと。		9.3	3
8 事業所の定員・規模。	■	2.1	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.0	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.1	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.7	9



# 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (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 指定地域密着型通所介護

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

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.1	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.8	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	96.3%	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	84.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価においてデイサービスの評価により、ご利用者様のご意見、ご要望等を確認できこれからのサービス改善に役立てていけたらと思います。職員が情報を共有しご利用者様、ご家族様のご意見ご要望を普段から傾聴できる環境作り、楽しく安全に過ごせる環境作りをして快適に過ごして頂けるデイサービスにしていきたいと思っています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	8
3 利用料金が適正なこと。		6.5	8
4 地域での評判が良いこと。	■	1.1	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	3
7 自宅から近いこと。		8.7	3
8 事業所の定員・規模。	■	3.3	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。		8.7	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003514	デイスペース導夢

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に説明不足という結果を踏まえインフォームドコンセントを今まで以上に意識し、ご利用者に理解したうえでサービスを受けて頂けるようしていきます。また、ご利用様が気軽に相談が出来るような職員との関係を築いていけたと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.6	2
3 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。		5.8	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.7	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.7	5
7 自宅から近いこと。		4.3	10
8 事業所の定員・規模。		2.9	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.6	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.8	7

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003910	はじまるCAFE ほほえみ

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.1	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.7	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.6	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。お客様のご要望にはお答えしていけるよう精進してまいります。ご意見ご要望等はお気軽にお伝えください。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.6	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	10
3 利用料金が適正なこと。		10.5	4
4 地域での評判が良いこと。	■	0.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
7 自宅から近いこと。		0.9	14
8 事業所の定員・規模。		6.1	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	14.9	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	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。		7.9	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.7	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	3.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

レクリエーションについては、介護スタッフが、新しいレクリエーションの道具を作成したりするなど、工夫も行い、利用者様から好評を頂いています。また、日々、内容に偏りのないように、検討していきます。  
 今後は、担当国会議や訪問の際には、限られた時間で安全に、また平等に対応させて頂いていることを説明するとともに、利用者様やご家族様からの要望を確認し、改善に向けて取り組んでいきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.1	9
3 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。	■	1.0	15
5 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いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	6
7 自宅から近いこと。		9.2	5
8 事業所の定員・規模。		3.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.0	14
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	4.1	9



**平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果**  
(通所介護サービス)

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

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

**1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について**

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は大変貴重なご意見をお聞かせいただき、ありがとうございました。自由記載欄を読ませていただくと、ありがたさに恐縮します。評価項目を確認しますと、平均して3以上の評価を頂いておりますが、契約書・重説・個人情報同意書等、契約時の説明事項に「できていない」評価を頂きました。ご利用期間が長い方は何年も前のことになり、覚えていない方もいらっしゃるかもしれません。そのような方にも機会を設け、説明していく必要を感じました。また、今後新規の契約をしていく際には、この点について、分かりやすく説明を心掛けていきます。サービス内容については、趣味趣向を取り入れたレクの開催、安心できる環境作りを心掛けます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.8	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		7.9	6
4 地域での評判が良いこと。		2.6	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.5	5
7 自宅から近いこと。	■	12.3	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.9	1
13 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。		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。		1.8	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。サービス提供の時間が、一定になっておらずご迷惑をおかけしていることがありますので、再度時間を厳守できるようにスタッフ全員で努めてまいりたいと思います。また、サービス内容がマンネリ化しないよう新しいものも積極的に取り入れ、皆様に楽しく過ごしていただけるようにしてまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
3 利用料金が適正なこと。		5.4	7
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.4	7
7 自宅から近いこと。	■	12.2	3
8 事業所の定員・規模。		1.4	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		5.4	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全 ユーザー 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約や個人情報の説明が、わかりやすく、お伝えできるよう工夫していきます。苦情窓口の説明は、契約時必ず行っていますが、その場限りとなる事が多いので、定期的に周知していきます。  
情報収集や職員間の情報共有をさらに向上させ、サービスの改善に努めたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.5	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	10
3 利用料金が適正なこと。		12.3	2
4 地域での評判が良いこと。	■	4.6	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.2	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	6
7 自宅から近いこと。		7.7	5
8 事業所の定員・規模。		1.5	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	3.1	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご指摘頂いた点について職員全員に報告すると共に会議において改善点を検討致しました。評価頂いた点は今後とも継続して評価頂ける様に致します。反面ご指摘点についてです。入浴時における同性介助のご希望について、今一度同性介助に戻し、皆様と相談をしながら今後を検討。「年配の職員の希望」について、職員の年齢も偏ることない採用を考えて参ります。連絡ノートの充実について、新しい書式の検討を開始。「トイレの数の増」「浴室の改装」は、建物の構造上の問題もありますが、再度検討議案として議論してまいります。退職した職員を惜しむ声について、新たな職員もしっかりと教育させていただきます。様々なご指摘ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.5	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。	■	9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		4.3	10
5 個人情報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いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	9
7 自宅から近いこと。	■	8.0	5
8 事業所の定員・規模。		1.4	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	12



## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価は、おおむね好評なご意見を頂きました。「できていない」という部分に選択されることがなかった点がよかったですと思います。また、事業者と利用者の意識の差は、重要だと思うものが一致しておりました。当施設では1位の⑬スタッフの対応に安心感・信頼感があることに対して、送迎時に利用時の様子をこまめにお伝えしていき、ユーザーとのコミュニケーションを図ることで、声をかけやすい雰囲気づくりに取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	8
3 利用料金が適正なこと。		7.9	6
4 地域での評判が良いこと。		3.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.6	5
7 自宅から近いこと。	■	10.5	4
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.5	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	14.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度も貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。自由記載欄では、感謝のお言葉をたくさんいただき大変嬉しく、励みになりました。ご指摘をいただきましたご意見を踏まえ、契約時の説明の仕方やご本人様の要望などをサービスに活かしていけるように、工夫をしていきたいと考えております。また職員の言葉使いや態度なども再度引締めてまいります。皆様がサービス全般に満足していただけるようにまた、ご自宅での生活をお手伝いできるよう、安心・安全に配慮しながら職員一同、サービスの向上に努めてまいります。これからの取り組みがより一層充実したものとなるよう努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.8	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	5
3 利用料金が適正なこと。		10.7	3
4 地域での評判が良いこと。		3.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.8	5
7 自宅から近いこと。		8.7	4
8 事業所の定員・規模。		1.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.8	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.9	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.6	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様、ご回答いただきまして、ありがとうございました。レクリエーションの種類を、増やしていきたいと考えておりますので、ご要望がありましたら、ぜひリクエストをしていただけたらと思います。有意義にすごしていただけるように、職員一同努めてまいります。「理容師さんによるカットを希望」とのご意見を頂戴致しましたが、制度上実施が難しくなっております。申し訳ございませんが、ご了承くださいませ。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
3 利用料金が適正なこと。		7.1	6
4 地域での評判が良いこと。		6.1	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.1	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.1	3
7 自宅から近いこと。		3.0	10
8 事業所の定員・規模。		3.0	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	3.8	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	3.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.7	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	19.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様が何を求めているのかを、私たち職員が気付かなければいけないと改めて思いました。利用者様ひとりひとり、もとめることが違うためそれに気付くことも難しいですが声掛けや見守り等、日々大切であると思います。職員全員としっかり連携をとり、利用者様に満足して頂け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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	12
3 利用料金が適正なこと。		4.2	7
4 地域での評判が良いこと。	■	2.8	10
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.2	7
7 自宅から近いこと。		13.9	2
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.1	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	22.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	10



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200342	デイサービスセンターはるかぜ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

安心してご利用いただくために、契約書や苦情受付窓口について今後はわかりやすい説明を心がけていきます。

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	1.1	14
	6.8	7
	2.3	12
	8.0	4
■	5.7	9
■	4.5	10
	8.0	4
	1.1	14
	12.5	3
■	4.5	10
	8.0	4
	14.8	1
■	13.6	2
	2.3	12
■	6.8	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者の皆様、ならびにご家族の皆様、お忙しい中ユーザー評価にご協力頂きありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝しております。自由記載欄で「利用者の話を聞くと、何だか食事をさせて風呂に入れるだけで、後は自由に(ほったらかし)の様に感じる場合があります。」とのご意見を頂きました。昨年よりレクリエーションの見直し等行ってきましたが、まだまだ不足していると痛感いたしました。午後より、体操、機能訓練、選択レクリエーションを実施していますが、今後更に日課の見直しを図り、内容を充実させていきたいと思っております。全ての方が楽しく、有意義な時間を過ごして頂けますよう、職員一丸となって、改善に努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.7	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	13
3 利用料金が適正なこと。		8.3	5
4 地域での評判が良いこと。		2.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	8
7 自宅から近いこと。		9.3	3
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.3	3
11 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。	■	13.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.6	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	37.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

お客様への丁寧な介助の仕方や対応を継続していけるよう、スタッフの育成をしていかなければいけないと思いました。お客様やご家族様との信頼関係が保てるよう、出された要望にしっかり耳を傾け、より良いサービスを提供していきたいと思えます。在宅での生活に繋がる効果的な機能訓練、レクリエーションを考え取り組んでいきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.9	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	8
3 利用料金が適正なこと。		5.9	6
4 地域での評判が良いこと。	■	5.9	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.8	4
7 自宅から近いこと。	■	3.9	8
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	15.7	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	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。		15.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201084	ハートデイサービス桜

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

開設10年を過ぎ利用者様に信頼を頂いているというコメントに、とても有り難く感謝をします。しかし、細かなサービスが行き届かない点もご指摘を頂き、今後改善をし今以上に真心をもって一日でも長く元気にご自宅で自分らしい暮らしができる様、在宅介護の手助けとな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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.9	8
3 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。	■	4.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.9	5
7 自宅から近いこと。		10.9	4
8 事業所の定員・規模。		1.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	6.9	5



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス いもと

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.8	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
3 利用料金が適正なこと。		7.0	7
4 地域での評判が良いこと。		10.2	4
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	8
7 自宅から近いこと。		9.4	5
8 事業所の定員・規模。		1.6	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.5	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.7	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.8	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	4.7	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス 庵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

男性の利用者様が少ない点についてですが、男性がご利用されても楽しめるデイサービスのプログラムを検討します。昼食については野菜の煮物、煮魚など真空調理したおかずの提供もできますので、検討していきたいと思えます。今後も利用者様に楽しみにしていただけるデイサービスを目指していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.0	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.0	8
7 自宅から近いこと。		12.0	3
8 事業所の定員・規模。		2.0	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	16.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	10.0	4
13 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。		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。		2.0	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

毎年参加させて戴いています。利用者の方からの評価を戴くことで、私共の意識との差を再確認することができるといい機会であると思っております。前年度に比べると全般的に多くの方々から有難い評価を戴くことが出来ました。しかしサービス別設問の中で、評価が1あるいは2、といったとても厳しい評価もありました。私共としては、この少数意見の重要性について真摯に受け止め、居宅介護支援事業所との更なる連絡調整、職員の介助技術や接遇向上、レクリエーションの充実、などについては今一度、見直し改善に努めて参ります。また良い評価を戴いた項目についても更なる向上を目指し、利用者様やご家族様に満足して戴けるように致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
3 利用料金が適正なこと。		5.0	10
4 地域での評判が良いこと。		1.7	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		8.3	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	7
7 自宅から近いこと。		10.0	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.0	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.0	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	10.0	3
13 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。		1.7	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。		8.3	7
4 地域での評判が良いこと。		6.9	9
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.0	4
7 自宅から近いこと。		9.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.1	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	8.3	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.3	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.4	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	9.0	4



## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

評価にご協力頂きましたご利用者様に、まずは感謝申し上げます。ご利用者様が今の生活をできるだけ長く続けられるように私共が必要な介護を行いかつデイサービスで楽しく安心して利用して頂けるための存在であり続けるための暖かい励ましのお言葉を頂くと同時にご要望や貴重なご意見を全職員で真摯に受け止め、共通認識として取り組んで参りますご利用者様の思いとしっかり向き合いながらお聞きし、日々信頼関係の構築に努めます。これからも在宅支援活動を今以上に皆様のお役に立てる事業所にするために精進して参ります。このような機会を頂き本当にありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
3 利用料金が適正なこと。		8.6	3
4 地域での評判が良いこと。		6.5	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.6	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.8	9
7 自宅から近いこと。		7.9	4
8 事業所の定員・規模。		2.2	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.2	5
10 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が行われること。		2.9	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.3	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.2	5

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

問4の不満や苦情を申し出た時に、担当者はすばやく、丁寧に対応してくれ入れますか？と、問18の、利用者やご家族からの意見を、サービスの改善に努めていますか？の双方の点数が、昨年度よりマイナス0.2下がりました。この結果を受け、当事業所としましては、昨年開催出来なかった、施設長との懇談会を実施する方向で考えております。懇談会のように、ご利用者の方々より頂いたご意見・ご要望を、その場でフィードバックする機会と共に、普段より気軽に相談できる雰囲気を作り、日々の小さなご意見など、ひとつひとつに耳を傾けてまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.9	14
3 利用料金が適正なこと。		5.8	7
4 地域での評判が良いこと。		4.9	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.9	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.8	6
7 自宅から近いこと。		4.9	9
8 事業所の定員・規模。		1.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.8	4
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.9	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

「事業者と利用者の意識の差(重要度)」を通して利用者様が何を大切に思っているかが把握できました。利用者様が大切にされていることを再度、職場全体で共有してまいります。また、「利用者評価と事業者評価」が、ほぼ同じでしたので、今後も維持し、この結果に満足することなくスタッフのスキルアップ、介護に対する意識向上を目指していきたいと思っております。引き続き、選ばれるデイサービスになれるよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.8	7
3 利用料金が適正なこと。	■	12.2	2
4 地域での評判が良いこと。		1.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.1	10
7 自宅から近いこと。		9.5	5
8 事業所の定員・規模。		2.7	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.1	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.8	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.8	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。		5.4	9

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	136.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年度の評価項目の中で「職員は気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?」のご利用者本人の回答が平均点数を下回っており、施設側の一方的なサービスになっていたのではと、反省点としてとらえさせて頂きました。個別機能訓練の説明について、同居の家族の評価が低かった点も、機能訓練が希望者を対象としている事への周知徹底が出来ていなかった事が一員となっていたのではと受け止めました。他にもありがたい感謝の言葉も頂いた中、今回の評価を真摯に受け止め、ご利用者ご家族様との信頼関係を築き、安心安全のサービス提供に努めてまいります。貴重なご意見本当にありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
3 利用料金が適正なこと。		6.3	7
4 地域での評判が良いこと。		1.1	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.4	6
7 自宅から近いこと。		11.6	4
8 事業所の定員・規模。		1.1	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.6	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.7	1
13 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。		2.1	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.1	11



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の結果から、やはり利用者様、ご家族様が一番重要視していることは、スタッフの対応に信頼、安心感が持てる事でした。利用者様は当然のことながら、ご家族様にも送迎時や担当者会議などでお会いする機会が多いので、今後も安心し信頼して頂けるような対応を心がけていきます。サービスが充実している事も安心や信頼につながると思いますので、スタッフ全員で改めて意識を高めていきます。また、「遠慮してなかなか相談やお願い事、意見が言えない」というご家族様もみえますので、相談や意見の頂きやすい雰囲気づくり、対応を心がけてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.5	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.6	13
3 利用料金が適正なこと。		4.8	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.5	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	14.5	2
7 自宅から近いこと。		6.5	5
8 事業所の定員・規模。		1.6	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	12.9	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.0	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	3.8	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0%	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価結果で事業所の力不足を感じた点、「契約書類等の説明方法」と「リハビリ内容と効果の説明」に関して回答させていただきます。契約書等の書類はただ読み上げるだけでは専門用語も多く、特にご高齢者様には理解が難しい内容も中には含まれております。聞き手に合わせ理解しやすいような言葉遣い、説明手順を検討していきます。また、リハビリ内容や効果に関する説明に関しては、文のみでは一目見ただけで理解しづらいため、表や図、数字、写真等用いて説明をしていこうと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
3 利用料金が適正なこと。		9.6	4
4 地域での評判が良いこと。		3.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.2	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.6	4
7 自宅から近いこと。		11.3	3
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	■	13.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	3.5	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンターつくも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

先ずはお忙しいなか、ユーザー評価事業にご協力をいただきましたご利用者様・ご家族様に感謝を申し上げます。お陰様で貴重なご意見を多数頂戴する事ができました。今後はこれらのご意見を参考に、各関係機関との連携を密にして、皆さまのご期待にそえるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。また、職員につきましてもより幅の広い資質向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 地域での評判が良いこと。		3.3	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.6	7
7 自宅から近いこと。		7.8	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	3.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	15.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価アンケートの結果で改善すべき点や褒めていただいた点などが確認でき良かったと思います。この結果は、スタッフ全員で共有し話し合いを行ないながら良い点・悪い点を改善していこうと思います。これまで同様に職員が明るく楽しく仕事ができ、利用者様が安心して楽しく利用していただけることや地域の皆様が気軽に交流しに来ていただける運営をしていけたらと思っています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.0	2
3 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。	■	8.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.9	12
7 自宅から近いこと。		10.1	4
8 事業所の定員・規模。		4.3	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.2	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	11.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	7.2	7



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400272	緑生苑デイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。夜間延長やショートのご要望は、ケアマネジャーと相談して頂き緑生苑のショートステイでの利用も可能です。ご利用様の気持ちを大切に職員意識向上に努めてまいります。また、その他ご要望に関しても対応できるよう努力していきたいと思っております。何かご不明な点や不安な事等ございましたら何なりとご相談下さい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	9.1	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
3 利用料金が適正なこと。	■	10.1	5
4 地域での評判が良いこと。	■	3.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	7
7 自宅から近いこと。		11.1	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.7	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.8	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.7	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.9	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

皆様から、貴重なご意見、ご指摘、感謝の言葉をいただきました。ありがとうございます。今後も魅力あるデイサービスを運営していく為に、頂いたご意見を参考にして、少しでもご利用者の皆様が居心地よく過ごせる工夫や細かい配慮を欠かすことのないように、ご家族の方にも安心して送り出して頂けるようなデイサービスを目指して、職員一同一層努力して取り組んで参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	5
3 利用料金が適正なこと。		5.9	9
4 地域での評判が良いこと。		7.1	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.1	5
7 自宅から近いこと。		9.4	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	2.4	12
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	■	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。	■	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.4	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体の評価として、昨年度より3ポイント上昇しており、全事業所の平均よりも高い評価をいただき感謝しております。しかし項目別では平均を下回っているものもあり、特に3点台であった苦情受付窓口と個人情報保護については自己評価との乖離も大きく、再度ご利用者様への説明を行っていきます。また、高い評価になっている項目でも「できていない」と評価をしていただいている方が1名以上いる項目が8項目あります。個別のニーズに対する対応不足は常感じておりますので結果を真摯に受け止め、今後のサービスの向上に向けて努力をします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		4.5	9
4 地域での評判が良いこと。		3.6	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.5	8
7 自宅から近いこと。		7.3	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.3	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回皆様からいただきましたご要望や評価は、サービスを提供させて頂く上で、とても参考になりました。信頼関係が大切とのご意見を何件か拝見し、連絡帳への記載以外にも、送迎時等にこちらで過ごしている様子を口頭でもお伝えし、大切なご家族様がどのような職員と、どのように過ごしているかを身近に感じ、信頼できる施設であるよう努めます。また今回、点数の低かった「契約書・重要事項の説明」や「個人情報使用同意書の説明」についても、分かりやすい言葉で、しっかりと内容を説明致します。職員一同ご利用者様・ご家族様のニーズを把握する努力を行い、信頼でき、満足度できる施設であるよう励みます。ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
3 利用料金が適正なこと。		2.2	12
4 地域での評判が良いこと。		6.5	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	7
7 自宅から近いこと。	■	8.6	5
8 事業所の定員・規模。		3.2	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.9	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		1.1	15



## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。ご意見いただいた髪のカットにつきましては、国の指導により、デイサービスで行うことは難しいため、何卒ご了承ください。今年度、当デイサービスは、総合事業の開始、利用時間の変更など、様々な運営形態の変更があり、皆様にご不便をおかけしたと思います。ご利用時間に関しましては、曜日によっては利用延長枠を設けるなどしておりますので、職員にお尋ね下さい。皆様から頂いたご意見で、職員の対応の安心、信頼感を重要視されていることがよくわかりました。これからも、安心、信頼してご利用いただけますよう、職員一同努めてまいりますので、宜しく願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
3 利用料金が適正なこと。		7.1	6
4 地域での評判が良いこと。		8.7	5
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.4	13
7 自宅から近いこと。		6.3	7
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	6.3	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.6	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	31	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	67.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

トイレにカーテンドアを使用していることが原因と思われるのですが、私たちスタッフが思っている以上に、プライバシーについてご不安を抱いているご利用者がいらっしゃる事が、問11の結果、自由記載欄にいただいたコメントより浮かび上がってきました。いろいろな構造上の問題もあり、すぐに普通のドアに代えることは難しいかもしれませんが、アコーディオンカーテンに変更するなど対応を考えたいと思います。また問2にあります苦情窓口について、契約時にわかりやすい言葉を添え、ご説明させて頂くよう気を付けてまいります。多くの項目で、ユーザー評価で高い評価を頂きましたことを励みに、今後も慢心せず努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
3 利用料金が適正なこと。		6.1	7
4 地域での評判が良いこと。	■	2.4	12
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.1	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.9	9
7 自宅から近いこと。		12.2	2
8 事業所の定員・規模。		4.9	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	2.4	12
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.9	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401809	わかた リハビリデイサービス

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

昨年の結果をもとに契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口についての解りやすく説明の方法を変更しましたが、未だ解りにくいと感じておられる方が多くおみえになることがわかりました。今後は今まで以上に丁寧に時間をかけて説明するとともに、その都度利用者様に理解度を確認しながら行っていきたいと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	8
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 地域での評判が良いこと。	■	11.9	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.9	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	4
7 自宅から近いこと。		6.3	9
8 事業所の定員・規模。		2.4	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		0.8	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	5.6	10

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービスセンター相川

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.2	3.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	2	3.8	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	2	4.0	4.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約時の説明では、利用者様・同居・別居の家族にも理解しやすいよう口頭だけではなく別紙での書類を作成し、分かりやすい説明を心がけていきます。送迎時間に対しては、遅くなる場合には、事前に電話連絡を行うよう体制を整えます。要望・苦情に対しては、迅速な対応を徹底し、今後の対策の強化を行い、安心して頂けるよう職員・事業所間での情報の共有を徹底して行っていきます。レクリエーション・運動内容に対しては、内容を定期化せず新しい物を取り入れ、外部ボランティアを呼ぶ等行い、地域との繋がりを強くしていきます。また、職員の育成を徹底し、研修を行う事で、職員の質の向上に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		9.6	3
4 地域での評判が良いこと。		1.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	13.0	2
7 自宅から近いこと。		7.0	6
8 事業所の定員・規模。		2.6	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.6	3
11 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。	■	9.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		7.0	6



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402146	リハビリデイステーション元気村緑花台

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

もう少し機能訓練をして欲しいとのご意見があり、利用者様の満足のいく機能訓練サービスが出来ていない事に気が付きました。デイで決めた機能訓練をただ実施するのではなく、利用者様の観察や意見の聞き取りに注力し、都度利用者様の意向を考慮したプログラムの提供を行います。ミーティングの場を機能訓練士を始めとしたスタッフの情報交換がもっとできるよう改善し、より内容の濃い機能訓練を提供できるように努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	5
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 地域での評判が良いこと。	■	5.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.2	12
7 自宅から近いこと。		11.1	2
8 事業所の定員・規模。		2.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.6	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	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。	■	5.6	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	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。		8.3	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画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
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	44	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	44	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
3 利用料金が適正なこと。		4.4	9
4 地域での評判が良いこと。		8.3	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.3	3
7 自宅から近いこと。		7.8	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	9.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	13.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.3	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402468	わかた デイサービス

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.2	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

言葉使いに関しては今後、職員全体で接遇マナーの見直しを行っていききたいと思います。通所介護計画と実際のサービス内容も、ご利用者様の目標をもう少し具体的に立て、ご利用者様の希望に沿った内容、現在何が必要とされているのかを見極め、対応させていただきます。設備、備品に関してはスペースもそこまで広くはない為、パワーリハビリの設置は難しいですが、日常生活の機能訓練を充実させ、楽しくリハビリをする事で意欲を引き出していきたいと思っております。レクリエーションも細かい作業や集団での取り組みで一体感が出せる様、今後も一生懸命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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	10
3 利用料金が適正なこと。		4.1	11
4 地域での評判が良いこと。	■	3.4	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.2	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	7
7 自宅から近いこと。		8.3	4
8 事業所の定員・規模。		2.1	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.9	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.3	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	9.7	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402567	デイサービスセンター大高

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自己評価とユーザー評価のずれがほとんどなく全体としてはよかったと思う。評価項目、利用者自由記載欄で常勤の機能訓練指導員の配置に関してのコメントがあり、あらためてリハビリで身体機能の維持、向上をしたいという本人、家族に答えられるサービス体制と実施プログラムの充実が必要だと感じた。サービス内容についての事業所と利用者の重要度の差の項目の中で、ケアマネジャーとの連携、職員と家族との関係性が上位にあがっており、家族、サービス事業者間での情報共有が利用者、家族が安心してサービスを受けれる環境に繋がると再認識するとともに、より細かく気づきの視点を持てる様に職員としての質の向上、サービスの向上に努めていく

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	5
3 利用料金が適正なこと。		5.5	10
4 地域での評判が良いこと。		2.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.6	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.4	7
7 自宅から近いこと。		7.3	5
8 事業所の定員・規模。		2.7	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	10.9	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.4	7



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	3.8	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

概ね良い評価をいただくことができ、職員のモチベーションアップにつながると思います。事業所別の評価では、全体的に同居のご家族様からの評価が平均を下回っており、自由記載欄にもご要望があったように、送迎時などデイでのご様子を一言添えるなど、ご家族様に安心していただけるようにより一層の工夫が必要と感じました。参加事業所全体としましては、平均点ではあるものの同居のご家族からの評価が設問によっては平均を下回り、離れていてもデイサービスの様子がお伝えできる工夫を職員と検討してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	10
3 利用料金が適正なこと。	■	6.5	8
4 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。		1.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	5
7 自宅から近いこと。		8.9	3
8 事業所の定員・規模。		1.6	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	■	11.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	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。		4.9	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.1	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の分かりやすさ、苦情受付窓口について、個人情報取り扱いについてと、重要な3項目について全体平均を下回る結果となってしまいました。丁寧な説明や不明点がないかの確認といった基本的なことを、一層意識して行っていきたいと思います。また、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じるか、サービス全般について満足しているかという設問について、全体平均との乖離が見られました。施設の重要課題と認識し、職員ミーティングの場において現状の業務の点検を行うとともに、勉強会の場を定期的に設け、自立支援の考え方等を職員一人一人に意識づけしていきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
3 利用料金が適正なこと。	■	3.0	13
4 地域での評判が良いこと。		1.5	14
5 個人情報を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。		6.1	6
8 事業所の定員・規模。		1.5	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	4.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	■	13.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.5	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	1	3.7	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	2	3.7	4.3	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

認知症の方へのケアについて事業所評価は高かったが、ユーザー評価の結果は低かった。専門的な部分のサービス提供について、内容と満足度のモニタリングを強化していく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.9	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
3 利用料金が適正なこと。		4.7	10
4 地域での評判が良いこと。		7.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.8	5
7 自宅から近いこと。		8.6	4
8 事業所の定員・規模。		0.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	7.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		12.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	2.3	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.2	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	3.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

概ねいい評価をいただきありがとうございました。契約時において、苦情受付窓口や個人情報に対する説明が不十分であるようなので、より分かりやすく丁寧な説明ができるように改善をしていきます。計画書においてご本人様、ご家族様の要望や意見をしっかりと取り入れて、より充実した個別ケアができるように改善をしていきます。自由記載欄にはたくさんのご意見、ご感想をいただきとてもありがたく思います。評価をいただいた点、ご指摘いただいた点等、全職員で共有を行い、今後、業務内容の改善やサービスの充実に努めていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	10
3 利用料金が適正なこと。		2.7	12
4 地域での評判が良いこと。	■	6.3	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	5
7 自宅から近いこと。		10.8	4
8 事業所の定員・規模。		0.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。	■	15.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	14



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500634	さくらデイサービスセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	3.8	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.0	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.0	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.7	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.1	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

様々な評価を頂きました。その中で、契約時の説明・計画書の説明において十分な説明を受けていないと受け取られていることを踏まえて、契約時に1時間以上かけている説明以外にご家族からの相談・質問に答えている窓口の紹介を今以上にしっかり伝えていきたいと思えます。職員の入退職による申し送りも徹底した教育を進めていきます。満足頂いた点についてはさらに発展できる仕掛けを考えていきます。単独のデイサービスですの、女性職員が送迎の運転をしますが、不安にならないように安全運転の指導に徹底していきます。職員全員でおもてなしの気持ちを持ち、サービス業であることを忘れず接客マナーの意識を高く持って取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		4.5	9
4 地域での評判が良いこと。	■	2.7	11
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.7	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	5
7 自宅から近いこと。		2.7	11
8 事業所の定員・規模。		1.8	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。	■	14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.9	4

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500683	リハピネス梅森坂

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	3.8	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口・個人情報の取り扱い等については契約時の説明がわかりにくかったとのご指摘がありました。今後はより丁寧に説明しご理解いただけるよう努めてまいります。  
 食事に関しましては、委託業者と良く話し合い満足して頂けるよう努力致します。  
 評価結果を真摯に受け止め、改善に取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

評

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
3 利用料金が適正なこと。		3.3	12
4 地域での評判が良いこと。		4.1	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	3
7 自宅から近いこと。		5.8	9
8 事業所の定員・規模。		1.7	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.4	7
10 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が行われること。		7.4	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。	■	12.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	8.3	5

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502341	サクラ デイサポート一社

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.5	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	5.0	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

説明の仕方がわかりにくいようなので、専門用語を控え、ゆっくりはつきりきめ細やかな説明を心がけていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	15
■	3.1	10
	9.2	5
■	4.6	7
	3.1	10
	4.6	7
	10.8	4
	6.2	6
	3.1	10
■	18.5	1
	13.8	2
	1.5	14
■	13.8	2
	3.1	10
■	4.6	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502796	リハビリ デイサービス CLOVER

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	4.0%	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371503034	リハビリデイサービス元気村猪子石

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	---	3.8	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	---	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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法等に関するコメントは、次のとおりです。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご協力有難うございました。今回の評価におきまして、ご家族様、ご利用者様から沢山のご意見・ご感想を頂きました。嬉しいお言葉を頂きましたことについては職員一同大変嬉しく思います。その反面、大変厳しいご意見も頂き、職員教育の重要性を改めて再認識致しました。ご利用者様やご家族様に職員の対応に安心感・信頼感を持っていただき、「笑顔で楽しめる!」「安全・安心!」「快適に過ごせる空間!」と思っただけのデイサービスを目指していきたいと思ひます。頂いたご意見は、今後の課題として一つ一つ改善できるよう努力していきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.7	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.8	9
3 利用料金が適正なこと。		4.8	9
4 地域での評判が良いこと。		3.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	5
7 自宅から近いこと。		9.6	4
8 事業所の定員・規模。		1.9	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	2.9	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.8	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター大根

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

暖かいお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝申し上げます。ご指摘頂きました、自立意欲を高めてほしいとの事でしたが、現在も出来る限り利用者自身に行って頂き、はつらつ体操・ニューステップ・平行棒等のリハビリも実施させて頂いております。今後より一層ADL・自立意欲の向上に努めてまいります。ショートステイの件ですが、当デイサービスでのショートステイの実施は困難ですが、同法人(高坂苑)でショートステイを実施させて頂いております。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して頂け、笑顔で御利用して頂けるようにサービスの質の向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.0	2
3 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。		7.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.0	8
7 自宅から近いこと。		9.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600251	デイサービスセンター高坂苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	3.9	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

事業所、スタッフへの信頼感はとても重要と考えています。ご家族様はデイサービスでの過ごし方は見えないので少しでもお伝えできるよう連絡帳やデイ便りを活用しお伝えしていきたいと思っています。忙しそうにしているスタッフに利用者様は遠慮されて声を掛けずらい様です。利用者様と、ゆとりをもってコミュニケーションを取れる時間を作っていきたくと考えます。また、今回のアンケートのご意見で癒しのAIロボットの導入など希望される貴重なご意見もいただきました。参考にして検討させて頂きたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
3 利用料金が適正なこと。		10.0	5
4 地域での評判が良いこと。	■	5.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.5	9
7 自宅から近いこと。		12.7	2
8 事業所の定員・規模。		0.9	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	6.4	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.8	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。	■	12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		0.9	13



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	-	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	-	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	-	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.0	4
3 利用料金が適正なこと。		12.0	2
4 地域での評判が良いこと。	■	2.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.0	7
7 自宅から近いこと。		6.0	7
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.0	7
10 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が行われること。		4.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.0	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	8.0	4
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.0	7

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.8	4.4	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.3	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご指摘された箇所に、前向きに粛々と取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 地域での評判が良いこと。	■	1.2	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.9	2
7 自宅から近いこと。		7.1	6
8 事業所の定員・規模。		3.5	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.9	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	5.9	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		9.4	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	2.4	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	11

## 平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (通所介護サービス)

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

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

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.0	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.6	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.6	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.4	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

新規契約時などに説明させていただいている、苦情受付相談や個人情報の取扱いに関する説明が不十分であるという評価を少数ではありますが頂いておりますので、今後はご理解いただけるよう努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
3 利用料金が適正なこと。	■	3.4	11
4 地域での評判が良いこと。	■	5.9	7
5 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いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.2	4
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		1.7	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	■	10.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601978	和楽縁 島田黒石

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	3.9	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	3.9	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	3.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.7	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.7	3.7	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	3.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	104.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	54.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

職員の介護技術の向上に向けて自社内の研修を増やし、困難なケースを受け入れできる体制を整えて受け入れ許容範囲を広げる。利用者・家族に安心・安全を提供する。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	■	14.5	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
3 利用料金が適正なこと。		6.5	5
4 地域での評判が良いこと。	■	1.6	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.9	3
7 自宅から近いこと。		4.8	6
8 事業所の定員・規模。		3.2	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.8	6
10 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が行われること。		4.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。	■	4.8	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。		4.8	6



平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均  
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8 ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.4
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.3	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17 通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

①同居家族様が契約時の書類(重要事項、苦情受付)の説明が不十分でご理解されていない<改善案1>ご家族様の同席をお願いし、出来ない場合は後日、電話・書面等で説明・確認を今後は徹底して行います。<改善案2>ご家族様との交流として季節ごとの新聞など発行して施設の内容にご理解を深めて頂きます。②送迎時間は出来るだけ時間通りが望ましい<改善案>連絡帳に記載した時間と異なる場合は(遅れ、ルート変更など)、変更時に電話連絡し、送迎中の変更には到着前に電話にて連絡し安心して頂きます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.8	8
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 地域での評判が良いこと。		2.3	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	6
7 自宅から近いこと。		10.6	2
8 事業所の定員・規模。		3.8	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.8	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.8	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	■	7.6	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(通所介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371602885	ハートリハビリテーション天白

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の趣向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.3
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	*	4.0	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.4
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	3.9	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.7	*	4.3
問17	通所介護(デイサービス)は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約時の説明(苦情窓口受付や個人情報保護について)が上手く伝わっていないところもあることがわかったため、一つ一つさらに丁寧に説明していくよう努めていきます。一つ一つのリハビリの内容についてわかりやすく説明していきたいと思います。また、利用者様が抱えておられる色々な不安などの相談がしやすい環境を作っていきます。今以上に利用者様との信頼関係が築けていけるよう日々精進していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.9	8
3 利用料金が適正なこと。		8.2	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.6	6
7 自宅から近いこと。		18.0	1
8 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絡・調整がとれていること。	■	4.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.8	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	■	4.9	8