令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(ミニデイ型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300088	ハローステーションミニデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	5.0	4.6
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.6	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.4	4.7	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談ができる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	5.0	4.2
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.3	4.5	4.2
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.0	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.3	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.8	4.2	4.4
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.6
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	4.6	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.7	4.9	4.5
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.8	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.4	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.7%	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	92.9%	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。

今回の評価結果を受けて、ご利用者様の評価と自己評価との間で違いがあることを痛感いたしました。説明をしっかりしているつもりでも利用者様にとっては不十分であることを真摯に受け止め、丁寧かつ分かりやすい説明を行うことを重視し、今後のサービス向上に活かしたいと思います。ご利用者様が望まれていらっしゃることもしっかりと聞き取りながら、サービス内容をより良いものにしていきます。2時間という限られた時間の中でもご利用者様に満足していただけるようなプログラムを考えて、さらに充実したものを提供できるようにこれからも努力していきたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		10.2	3
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。		6.6	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.4	9
7	自宅から近いこと。		16.2	2
8	事業所の定員・規模。		6.6	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。		3.6	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		21.6	1
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.4	5
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	0.6	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。	5	0.0	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(ミニデイ型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300344	てっく健康スタジオ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	4.5	4.6
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.7	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.4	4.0	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.3	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談ができる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	＊	4.5	＊	4.2
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.3	3.5	4.2
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.0	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.0	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.8	4.0	4.4
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	4.0	4.6
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	4.0	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.7	4.0	4.5
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.8	3.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.4	3.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	150.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も有意義なご意見をいただくことができました。今後の事業所運営に反映させていきます。

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。		11.1	5
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
3	利用料金が適正なこと。		13.3	4
4	地域での評判が良いこと。	5	0.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		17.8	1
7	自宅から近いこと。	4	17.8	1
8	事業所の定員・規模。		0.0	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.2	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.9	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	0.0	10

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(ミニデイ型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800202	療養通所介護　オアシスセンター

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	0.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	0.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.8	0.0	4.6
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	3.7	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.4	4.3	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.3	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談ができる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.0	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.5	4.7	4.2
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.3	4.3	4.2
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	3.7	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.3	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.8	4.3	4.4
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.7	4.6
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.7	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.7	4.7	4.5
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.8	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.4	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	4.3	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3	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	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	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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で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。		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。		2.2	10
3	利用料金が適正なこと。		8.9	7
4	地域での評判が良いこと。	5	4.4	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.1	3
7	自宅から近いこと。	1	11.1	3
8	事業所の定員・規模。		17.8	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。	4	8.9	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	11.1	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		11.1	3
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	11