

令和元年度名古屋市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
23A0100306	千種区在宅サービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	*	4.4
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	4.0	*	3.8
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	4.3	*	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	*	5.0
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	4.2	*	4.7
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	3	3.8	*	4.6
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	4.0	*	4.8
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	4.0	*	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.2	*	4.8
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	*	4.6
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	4.0	*	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	3.7	*	4.4
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	4.0	*	4.5
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	*	4.7
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.2	*	4.8
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	4.2	*	4.8
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	4.2	*	4.7
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	3.3	*	4.7
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	*	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	*	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	0.0%	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。

<p>ご利用いただける時にはしっかりと対応できるよう努めて参りますので宜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。		*	*
2 契約やサービス計画・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。	4	*	*
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	*	*
7 自宅から近いこと。	2	*	*
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。	5	*	*
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。	1	*	*
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。		*	*

令和元年度名古屋市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	4.2	4.8	4.4
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	4.0	4.8	3.8
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	4.3	5.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	5.0
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	4.2	4.7	4.7
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	3.8	4.8	4.6
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	4.0	5.0	4.8
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	4.0	5.0	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.2	4.8	4.8
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	4.8	4.6
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	4.0	4.3	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	3.7	4.5	4.4
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	4.0	4.7	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	5.0	4.7
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.2	5.0	4.8
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	4.2	5.0	4.8
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	4.2	4.8	4.7
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？	3	3.3	4.7	4.7
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回のアンケート結果で、ご利用様がご自身の目標達成のために、今よりもプログラムを活かしたいと考えておられることがわかりました。ご利用様に個別のニーズの聞き取りを行い、どのような内容のプログラムが目標達成の役に立つのか考えていきたいと思えます。また、プログラムの時間を長くしてほしいというご意見も頂きました。2時間という時間を変更することは出来ませんが、サービス提供時間内でも満足感を得ていただけるよう、プログラムの中身をさらに濃く充実したものにしていきたいと思えます。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。		5.6	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.4	7
3 利用料金が適正なこと。		2.2	14
4 地域での評判が良いこと。		4.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。	3	16.7	2
7 自宅から近いこと。		4.4	7
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。		7.8	4
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。		11.1	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.4	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.8	4

令和元年度名古屋市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、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	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	4.4
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	4.0	4.0	3.8
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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	5.0
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	4.2	5.0	4.7
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.6
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	4.0	4.5	4.8
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	4.0	4.5	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.2	0.0	4.8
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	4.5	4.6
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	4.0	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	3.7	3.5	4.4
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	4.0	4.0	4.5
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	4.5	4.7
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.2	4.5	4.8
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	4.2	4.5	4.8
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	4.2	4.5	4.7
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	3.3	4.5	4.7
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.0	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	500.0%	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からいただきました貴重なご意見を事業所運営に反映させていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	9
	16.7	2
	13.3	3
	0.0	9
	10.0	6
	13.3	3
	13.3	3
	0.0	9
5	3.3	8
4	10.0	6
	0.0	9
	0.0	9
3	20.0	1
1	0.0	9
2	0.0	9

令和元年度名古屋市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
23A0500133	ジョイリハ中村

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.4
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	4.0	4.5	3.8
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	4.3	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	5.0
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	4.2	4.7	4.7
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	3.8	4.7	4.6
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	4.0	5.0	4.8
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	4.0	4.7	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.2	4.7	4.8
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	4.6
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	4.0	4.7	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？	4	3.7	5.0	4.4
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	4.0	4.7	4.5
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	4.7
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.2	4.7	4.8
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	4.2	4.7	4.8
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	4.2	4.7	4.7
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？	3	3.3	4.7	4.7
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.7	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

自己・利用者評価と大きな差異はなかったものの、評価項目ことで見ていくと「苦情受付窓口」についての説明が分かりづらかったようです。契約書に網羅されており説明はしているもののもっと内容を噛み砕いてお伝えするように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	11.1	5
3 利用料金が適正なこと。		17.8	2
4 地域での評判が良いこと。		15.6	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	10
7 自宅から近いこと。		15.6	3
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。		6.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	2.2	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.2	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。		4.4	7

令和元年度名古屋市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
23A0700121	ジョイリハ昭和御器所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(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	4.2	4.0	4.4
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？	3	4.0	2.3	3.8
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	4.3	3.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	5.0
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	4.2	4.6	4.7
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	3.8	4.4	4.6
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	4.0	4.7	4.8
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	4.0	4.9	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.2	4.8	4.8
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	4.6
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	4.0	4.3	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？	3	3.7	4.4	4.4
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	4.0	4.5	4.5
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	4.7
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.2	4.8	4.8
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	4.2	4.6	4.8
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	4.2	4.6	4.7
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？	3	3.3	4.8	4.7
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.6
問20 (名古屋市からの設問)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	4.0	5.0	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	77.8%	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情窓口の説明に関しまして記載が契約書のみとなっておりますので、皆様に認知して頂けるよう施設内にも掲示して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		4.4	8
3 利用料金が適正なこと。	5	6.7	6
4 地域での評判が良いこと。		6.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	9
7 自宅から近いこと。		11.1	4
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。	4	11.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	13.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		26.7	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	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	2
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

令和元年度名古屋市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
23A1300566	ジョイリハ守山

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？	3	4.2	-	4.4
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？	3	4.0	-	3.8
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	4.3	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	-	5.0
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？	3	4.2	-	4.7
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	3	3.8	-	4.6
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？	3	4.0	-	4.8
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？	3	4.0	-	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.2	-	4.8
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？	3	4.3	-	4.6
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？	3	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？	3	3.7	-	4.4
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？	3	4.0	-	4.5
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.2	-	4.7
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	3	4.2	-	4.8
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？	3	4.2	-	4.8
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？	3	4.2	-	4.7
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？	3	3.3	-	4.7
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	-	4.6
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	-	4.6

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	0.0%	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。	3	*	*
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。	4	*	*
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。	5	*	*
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	*	*
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。	2	*	*
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。		*	*