

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300344	てっく健康スタジオ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.4	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	4.5	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	4.6	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	4.6	4.0	4.5
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	4.4	4.0	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	4.3	4.2	4.4
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	4.7	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6	4.8	4.6
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	4.6	0.0	4.5
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	4.5	4.3	4.5
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	4.4	4.6	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	3.2	4.0
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	4.3	4.4	4.4
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	4.4	4.7	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.4	4.4	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.6	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	4.2	4.3	4.4
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	4.0	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	4.3	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	4.3	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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	10
	11.4	4
	15.2	3
4	0.0	10
	8.6	6
	6.7	7
	17.1	2
	2.9	8
5	1.9	9
3	10.5	5
	0.0	10
	0.0	10
2	25.7	1
	0.0	10
1	0.0	10

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	1.0	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？	5	4.5	1.0	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	4.6	1.0	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	4.6	0.0	4.5
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	4.4	0.0	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	4.3	0.0	4.4
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	5.0	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6	5.0	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	0.0	4.5
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	4.4	0.0	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？	5	4.6	0.0	4.0
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	4.3	0.0	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？	5	4.4	0.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	0.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	0.0	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？	5	4.2	0.0	4.4
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	4.0	0.0	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	0.0	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	4.3	0.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

契約書類やサービス内容の説明の部分で低評価となってしまった。今後はご利用者様にサービス内容や注意事項をよりわかりやすく説明できるように努力します。また、ご利用者様に不明な点が残らないように質問しやすい雰囲気づくりに取り組んでいきたいです。サービス内容やスタッフ対応については今後も良い評価がいただけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		14.3	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。	4	0.0	5
3 利用料金が適正なこと。		0.0	5
4 地域での評判が良いこと。	2	0.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		0.0	5
7 自宅から近いこと。		35.7	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	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	0.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		28.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.4	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	0.0	5

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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400532	デイサービス城西

1. 事業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	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	4.5	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、“同意なし”に他人へ話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	4.7	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	4.6	5.0	4.5
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	4.4	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	4.3	4.7	4.4
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	4.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	5.0	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	4.8	4.5
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	4.4	4.5	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	4.8	4.0
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	4.3	4.5	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	4.4	4.8	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	5.0	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？	5	4.2	5.0	4.4
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	4.0	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	4.3	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？	5	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

事業者と利用者様との重要だと思う項目について共有できていたと感じました。利用者様の思いとしてスタッフの対応以上に『利用者同士の間関係』を重要とされていることが汲み取れました。利用者様間での交流やコミュニケーション機会をサービス内外でも広げていけるよう努力していきます。ご意見にてこの先の体力維持に不安があるとの意見をいただきました、利用を通して体力維持に必要な運動量や筋力、体力テスト結果の目安などを伝える指導場面を増やして改善していきます。「運動型通所サービス」を広めていくことが大切だと思いますとのご意見もいただきました。事業所からも地域との関わりを増やし宣伝、アピール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。		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。		6.7	6
3 利用料金が適正なこと。	5	11.1	3
4 地域での評判が良いこと。		8.9	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		6.7	6
7 自宅から近いこと。	1	31.1	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。		4.4	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	13.3	2
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	6.7	6
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。	3	11.1	3

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500133	ジョイリハ中村

1. 事業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	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	4.6	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？	5	4.5	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	4.6	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？	5	4.6	4.2	4.5
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	4.4	4.5	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	4.3	4.3	4.4
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、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.4	4.6
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	4.6	4.4	4.5
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	4.5	4.4	4.5
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	4.4	4.2	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	4.2	4.0
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	4.3	4.4	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	4.4	4.5	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	4.7	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.6	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	4.2	4.7	4.4
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	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	4.3	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	4.3	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	115.4%	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。

自己・利用者評価と大きさ差異はなかったものの設問ごとで見っていくと「個人情報」「苦情窓口」についての説明が少しわかりずらかったように感じました。今後、契約時には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。		6.3	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	12.5	1
3 利用料金が適正なこと。		11.9	2
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。	1	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。	4	3.1	11
7 自宅から近いこと。		5.6	9
8 事業所の定員・規模。		0.6	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。		10.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.6	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	9.4	7
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.6	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。		10.0	5

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600313	中区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	3.5	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	4.5	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？	3	4.6	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？	3	4.6	4.0	4.5
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	4.4	4.2	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	4.3	4.2	4.4
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	4.7	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6	4.2	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	3.8	4.5
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	4.4	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	4.6	2.8	4.0
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	4.3	3.8	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	4.4	4.3	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.4	4.3	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	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？	3	4.2	4.3	4.4
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	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	4.3	3.3	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	4.3	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回のユーザー評価では利用していただいている方の多くに実施をすることができました。全体の結果として自己評価との大きな乖離はありませんでしたが、「訓練内容は、あなたの身体へ適度な負荷はありましたか」という設問に対して「できていない」との回答がありました。サービスの内容を一律ではなくなるべく個別で実施できるように検討していきたいと思います。管理者や実際にサービスを行う現場に入る職員など全員で話し合い決めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	5	0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 地域での評判が良いこと。	4	0.0	11
5 個人情報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。	1	6.7	5
7 自宅から近いこと。		23.3	1
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。		21.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		6.7	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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。	2	11.7	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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600388	有限会社アポロン 名古屋糖尿病運動療育センター

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	4.6	4.7	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	4.5	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？	5	4.6	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	4.6	5.0	4.5
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	4.4	5.0	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	4.3	5.0	4.4
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	5.0	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6	5.0	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	5.0	4.5
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	4.4	5.0	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？	5	4.6	4.8	4.0
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	4.3	4.9	4.4
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	4.4	4.7	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	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？	5	4.2	4.9	4.4
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	4.0	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？	5	4.3	4.8	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？	5	4.3	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年度の結果を踏まえ、契約・重要事項の説明に関しては漏れの無いよう説明をおこなう様に意識して取り組んできたがまだまだの評価であった。今後は伝え方の工夫(かみ砕いた内容で伝える・重要な内容にラインを引きながら伝える)等の工夫をおこなっていく。その他ではケアマネジャーとの連携を密に取るように意識していく。特に健康状態・利用状況については月ごとの報告を待たず、事象発生毎に早急に連絡・報告をおこなう様、徹底していく。

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。		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。	4	6.7	6
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。		0.0	11
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。	2	4.4	8
7 自宅から近いこと。		14.4	3
8 事業所の定員・規模。	5	6.7	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。		4.4	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.0	5
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。	1	18.9	1
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。		16.7	2

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700121	ジョイリハ昭和御器所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.3	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？	3	4.5	2.7	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	4.6	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	4.6	4.5	4.5
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	4.4	4.8	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？	3	4.3	4.5	4.4
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	4.8	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.8	4.6
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	4.6	5.0	4.5
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	4.5	4.8	4.5
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	4.4	4.5	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	4.0
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	4.3	4.5	4.4
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？	5	4.4	5.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.8	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	4.2	4.7	4.4
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	4.0	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	4.3	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？	5	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	44.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情の窓口の説明が契約書内のみの記載となっておりましたので、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	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	9
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。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	8.8	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。	2	12.3	3
7 自宅から近いこと。		0.0	12
8 事業所の定員・規模。		3.5	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	14.0	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	1.8	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.5	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。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.8	5

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700246	昭和区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.3	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	4.5	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	4.6	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	4.6	5.0	4.5
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	4.4	4.8	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	4.3	4.7	4.4
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	4.8	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.8	4.6
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	4.6	0.0	4.5
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	4.5	4.8	4.5
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	4.4	4.6	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	4.6	4.0
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	4.3	4.4	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	4.4	3.5	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	5.0	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？	5	4.2	5.0	4.4
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	4.0	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？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

<p>評価結果を拝見させて頂きました。概ねの評価が平均を上回っていたので、胸を撫で下ろす気持ちです。しかし、運動型通所サービスの介護保険利用について説明をもっと欲しいとのご指摘を頂きましたので、既存の利用者様、これから利用開始される利用者様へより一層丁寧に介護保険利用についてご説明出来る様に努めていきます。また、住めての評価基準において少しでも向上出来る様に努めていきます。</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。		13.0	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	5.2	8
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。	4	0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	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。	3	9.1	5
7 自宅から近いこと。		20.8	1
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ジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.3	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.6	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.6	2
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。		9.1	5

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800053	オアシスセンター

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、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.5	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	4.5	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、“同意なし”に他人へ話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	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？	4	4.6	5.0	4.5
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	4.4	4.4	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	4.3	4.3	4.4
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	4.8	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6	4.6	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	4.7	4.5
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	4.4	4.4	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	3.6	4.0
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	4.3	4.4	4.4
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	4.4	4.5	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.4	4.8	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.6	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	4.2	4.4	4.4
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	4.0	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	4.3	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	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケート開票結果を拝見し、概ねの方に高評価を頂き感謝申し上げます。その中でも3の普通や2, 1できていないと回答頂いた方もあり、現状に満足する事無く改善をして参ります。具体的には問11、12のように、訓練の負荷量を含むプログラムに対する効果についてのご回答は、ご利用時(毎時)や3ヶ月毎の評価、見直し時の聞き取りや目標設定において本人様とのコミュニケーションが不足するとご不満に繋がるものと考えます。お一人お一人、丁寧な評価とご説明を実施して参ります。

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。		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。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		16.7	3
4 地域での評判が良いこと。	4	3.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		3.3	7
7 自宅から近いこと。	3	30.0	1
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。		1.1	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.8	5
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。	1	18.9	2
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。	2	11.1	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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900085	介護老人保健施設かなやま 健康クラブ

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	4.6	4.6	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	4.5	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	4.6	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	4.6	5.0	4.5
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	4.4	4.8	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	4.3	4.4	4.4
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	5.0	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	5.0	4.6
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	4.6	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
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	4.4	5.0	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？	5	4.6	4.7	4.0
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	4.3	5.0	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？	5	4.4	5.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	1	4.4	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	1	4.0	5.0	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？	1	4.2	5.0	4.4
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	4.0	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？	5	4.3	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	4.3	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

日頃よりご利用いただきありがとうございます。特にご指摘いただいたことはございませんが、提供しているサービスがご利用者の自立を促し更に活動範囲の拡大に繋がるよう、個別の運動方法や負荷量にも配慮しリハビリ・介護職員一同努めて参ります。身体機能や運動方法などご不明な事は今後とも遠慮なくご相談ください。よろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	5	5.4	6
4 地域での評判が良いこと。	4	1.4	10
5 個人情報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。		2.7	9
7 自宅から近いこと。		16.2	3
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。		6.8	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	14.9	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。		4.1	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.7	1
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。	3	17.6	2

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300426	THINK FITNESS 小幡

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.5	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	4.5	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	4.6	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	4.6	4.7	4.5
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	4.4	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？	3	4.3	4.6	4.4
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	4.3	4.9	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.6	4.9	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	4.7	4.5
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	4.4	4.5	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	4.6	3.3	4.0
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	4.3	4.8	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？	3	4.4	4.7	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	3	4.4	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	5.0	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？	3	4.2	4.5	4.4
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	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	4.3	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	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

多くの皆様にご回答を頂き感謝しております。評価の結果から 移転に伴う不安を多数の方が抱えてみえる事をふまえて移転後も続けて良かったと思って頂けるようスタッフ一同努めさせて頂きたいと思えます。

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	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	0.0	9
3 利用料金が適正なこと。		13.9	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。	3	0.0	9
7 自宅から近いこと。		30.6	1
8 事業所の定員・規模。		1.4	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。	2	4.2	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	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。		5.6	5

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300434	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	4.6	4.0	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？	5	4.5	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	4.6	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	4.6	4.0	4.5
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	4.4	4.5	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	4.3	4.5	4.4
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、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.5	4.6
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	4.6	4.5	4.5
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	4.5	4.5	4.5
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	4.4	4.5	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	3.0	4.0
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	4.3	4.5	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	4.4	4.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	4.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	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？	5	4.2	4.0	4.4
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	4.0	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	4.5	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	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

現在ご利用されている2名の方には6ヶ月間の介護保険サービス終了後も自費サービスで継続していただいています。しかしながら今年度をもちまして運動型通所サービスは廃止することとなりました。今までご支援いただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	33.3	1
3 利用料金が適正なこと。		20.0	3
4 地域での評判が良いこと。		0.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	26.7	2
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	6
7 自宅から近いこと。		0.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	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。		0.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	6.7	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	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。	2	0.0	6

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
(運動型通所サービス)

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？	5	4.6	4.0	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？	5	4.5	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	4.6	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？	4	4.6	5.0	4.5
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	4.4	4.5	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	4.3	4.5	4.4
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、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.5	4.6
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	4.6	4.8	4.5
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	4.5	4.3	4.5
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	4.4	4.5	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	4.8	4.0
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	4.3	4.8	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	4.4	4.5	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	4.8	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.8	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	4.2	4.5	4.4
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	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	4.3	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	4.3	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	133.3%	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	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。

<p>まずは、事業所評価の方が低い項目がはっきり判明することが出来ましたので、現状店舗としては弱い部分ということが明確となります。そのため、研修等を実施し利用者評価が低い部分の事業所としての対応や接遇等を高めていければと考えております。</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。		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。		3.3	8
3 利用料金が適正なこと。	4	16.7	2
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	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	5.0	7
7 自宅から近いこと。	5	21.7	1
8 事業所の定員・規模。		1.7	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。		0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	11.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	15.0	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。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.0	3
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。		3.3	8

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400341	若田アスリートジム

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.3	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	4.5	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	4.6	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	4.6	4.3	4.5
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	4.4	4.2	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	4.3	4.3	4.4
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	4.7	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.7	4.6
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？	*	4.6	*	4.5
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	4.5	4.4	4.5
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	4.4	4.6	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	4.4	4.0
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	4.3	4.6	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	4.4	4.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.4	4.3	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	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	4.2	3.7	4.4
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	4.0	3.7	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？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	54.5%	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。

自己評価・ユーザー評価事業に参加させて頂きありがとうございます。サービス内容に関して訓練プログラムの内容には好評を頂いておりましたが、その日の体調や意見に対してプログラムを組み替えるなど、臨機応変な対応の柔軟性がやや乏しいと感じました。今後体調や意見に合わせた訓練プログラムが提供できるように訓練のバリエーションやリスク回避の方法を考え、柔軟な対応をしていきたいと思っております。また、ご利用者様がサービス内容のわかりやすい説明を重要視されていることがわかりましたので、簡潔にかつ伝わりやすい説明を心が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	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。		21.1	1
3 利用料金が適正なこと。	4	18.9	2
4 地域での評判が良いこと。	5	5.6	7
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。		1.1	10
7 自宅から近いこと。	3	11.1	4
8 事業所の定員・規模。		4.4	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。		0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	11.1	4
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。	2	15.6	3

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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400572	伝治山みずの接骨院

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	4.3	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	4.5	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	4.6	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	4.6	4.6	4.5
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	4.4	4.4	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	4.3	4.5	4.4
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	4.6	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	4.6	4.6
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	4.6	4.3	4.5
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	4.5	4.4	4.5
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	4.4	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？	5	4.6	3.7	4.0
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	4.3	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？	5	4.4	4.8	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	4.4	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.4	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	4.2	4.1	4.4
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	4.0	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	4.3	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	4.3	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	11.4%	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報についての取り扱いやについての説明と体に負荷があるかどうかについて、点数が乖離していた。3番と12番契約時の個人情報の説明をしっかり行っていく。負荷についても本人の身体に合わせた負荷を設定し、説明し納得してもらうよう対策をする。

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	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	3.6	8
3 利用料金が適正なこと。		21.4	1
4 地域での評判が良いこと。	1	7.1	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	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。		1.2	11
7 自宅から近いこと。	2	20.2	2
8 事業所の定員・規模。		6.0	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	16.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.4	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		7.1	5
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。		2.4	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
(運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400754	デイサービス笑皆の風アロハ

事業者自己評価		ユーザー(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	4.6	3.3	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	4.5	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	4.6	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	4.6	4.8	4.5
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	4.4	4.4	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？	3	4.3	4.3	4.4
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	4.1	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.6	3.8	4.6
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	4.6	4.3	4.5
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	4.5	4.1	4.5
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	4.4	3.8	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	4.1	4.0
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	4.3	4.0	4.4
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	4.4	4.2	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.4	4.4	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での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	4.0	4.1	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	4.2	3.6	4.4
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	4.0	3.7	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	4.3	3.4	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	4.3	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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、運動の指導の内容、声掛けの仕方、利用の流れについて分かり難い所があるとご指摘を頂きました。また、1週間の振り返り用紙の記入方法に対しても、記入方法が分かり難いと意見もあり、今後は利用者様に分かりやすい内容になるように運動内容や振り返りの用紙の記入方法を一部変更し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。		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	8.8	6
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。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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	4.4	9
7 自宅から近いこと。		9.6	4
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ジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.9	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	6.1	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.3	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。		2.6	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.8	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。	2	14.0	2