令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.1	4.6
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	4.2	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.0	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご意見いただきましてありがとうございます。お客様への対応の項目では、高い評価をいただいたところもございますが全体的に事業所としてより一層お客様に評価していただけるサービスが提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		3.6	11
3	利用料金が適正なこと。	4	3.1	12
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。	5	5.1	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	7
7	自宅から近いこと。		5.1	8
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。		11.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	8.2	5
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。	3	15.4	2
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。		2.6	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	7.7	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

ご利用者様、ご家族様におかれましては、お忙しい中ユーザー評価に参加いただき、誠にありがとうございました。評価点が全体平均と同じくらいの結果となりました。今後、全体平均を上回ることができるよう、さらになごやかハウス希望ケ丘デイサービスセンターが、ご利用者様にとって安心、安全で、居心地の良い場所となりますよう、職員一同気を引き締めて、デイサービスの運営に努めてまいります。コメント欄にありました、お風呂の担当が男性なので、できれば女性にしてほしいとの要望に関しましては、業務の見直しなどにより、なるべく皆様のご要望に沿えるように変更できればと思います。

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。		0.6	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。	5	0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		6.0	6
4	地域での評判が良いこと。		0.6	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。	3	6.0	6
7	自宅から近いこと。		17.1	3
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。	4	10.2	4
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。		7.3	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	2
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	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター星ケ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

たくさんの貴重なご意見を頂きありがとうございます。「契約書・重要事項説明書」、「苦情相談窓口」、「個人情報の取り扱い」に関する説明に関しては、サービス利用の根幹に関わる部分ですので、より分かりやすく説明できるよう研修を通して改善してまいります。個別機能訓練やレクリエーションにつきましても、皆様のニーズにお応えできるよう改善していきます。今後もご利用者の皆様や地域の方々に愛されるデイサービスになるよう、スタッフが一丸となり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。		5.0	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。		3.1	11
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。		1.9	15
5	個人情報を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。		2.5	14
7	自宅から近いこと。		7.8	6
8	事業所の定員・規模。		2.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.1	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.5	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	10.9	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	10.6	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	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。		4.2	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター松軒

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご利用者の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。皆さまから感謝のお言葉をいただき、職員一同大変励みになりました。評価が低かった「ケアマネージャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？」については、連携を密にしてご利用者の皆さまにご迷惑をかけないよう努めてまいります。これからも、ご利用者様が「今日デイサービスに行って良かった」と満足していただける施設を目指して精進してまいります。今後ともデイサービスセンター松軒を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。		3.4	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。	5	4.3	8
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。		6.6	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	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。	4	8.0	4
7	自宅から近いこと。		12.9	3
8	事業所の定員・規模。		0.6	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.3	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.7	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370100360	藤美苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	5.0	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。また、お褒めの言葉をいただきたいへんうれしく思います。契約書、重要事項説明、苦情受付窓口の説明が分かりにくいと、ご指摘がありました。真摯に受け止め、改善していきたいと思います。ご希望がありましたら再度ご説明させていただきます。遠慮なくご希望ください。これからも、ご家族様が安心して任せられ、気軽に相談できるよう、ご利用者様が楽しく過ごせるようなデイサービスになるように努力してまいります。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	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。		4.8	5
3	利用料金が適正なこと。		1.2	12
4	地域での評判が良いこと。		4.2	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	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。		0.6	14
7	自宅から近いこと。	4	16.4	3
8	事業所の定員・規模。		2.4	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	4
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。		4.8	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。	2	20.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	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。		1.2	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370100600	デイサービスセンター香流橋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	39.0%	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。

この度は皆様からご評価をいただきありがとうございました。昨年に引き続き概ね高い評価をいただき、施設職員一同大変喜んでおります。また今後もこのようなご評価を継続していただけるよう、サービスの質を今以上に向上させてまいりたいと思います。本年度はウィズコロナからアフターコロナの時代となり、感染症対応のみならず様々な変化がございました。デイサービスセンター香流橋といたしましては、感染症対策はもちろんですが、我々の本分である介護により一層の磨きをかけて、皆様へサービス提供してまいりたいと思いますので、今後とも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。		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。		4.2	7
3	利用料金が適正なこと。		3.8	10
4	地域での評判が良いこと。		4.2	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。	3	9.9	4
7	自宅から近いこと。		4.2	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。	2	12.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.4	5
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。	4	19.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。		0.3	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370102291	リハビリデイサービス　ゆうえん

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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？	5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	5	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	95.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	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。

ご利用者様にいかに快適に過ごしていただくか日ごろから気を付けておりましたが、さらにご利用者様の視点に合わせて改善を行っていきたいと思います

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	5	0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		9.7	6
4	地域での評判が良いこと。		2.2	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	8.1	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。	3	3.8	9
7	自宅から近いこと。		12.9	2
8	事業所の定員・規模。		2.7	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。	2	11.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.4	3
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。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	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。		4.3	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ケアマネとの連携の強化についてご指摘頂きました。必要な情報共有はもちろんですが、ご利用者様の身体的、心理的な側面で気になった些細なことでもケアマネの方に随時報告し情報共有を図っていきます。要望を聞くことで職員が心身ともに疲弊しないようにとお気遣いを頂くご意見がありました。職員の心身の健康はご利用者により良いサービスを提供する上で大切なことです。スタッフについても働きやすい環境を提供していきます。この事業所に関わる全ての人が幸せになれるように取り組んでいきます。
今回のアンケートではお褒めの言葉を多く頂きました。大変有難く思う一方、これに甘んじることなくさらに上を目指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。		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。		3.0	12
3	利用料金が適正なこと。		3.3	11
4	地域での評判が良いこと。		4.5	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.0	6
7	自宅から近いこと。		7.3	5
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。	3	11.5	3
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。		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。	1	16.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	11.5	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370102648	和楽縁　星ヶ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果から苦情・相談対応に関して見直しが必要と感じました。ご家族、ケアマネ、事業所間でもう少し風通しの良い環境を作る必要があります。事業所として真摯に対応しているつもりでも、ご家族様、利用者様の想いにまだまだ寄り添えていないと深く反省しています。苦情・相談があってからの対応というより、送迎時、連絡帳、担当者会議、お電話でのやり取りなど日常の中から関係性の構築を目指す必要があると感じました。総合的にはご満足されているようで嬉しく思います。今回の評価結果を真摯に受け止め、さらに課題を深掘りし、より質の高いサービス提供ができるよう努めて参ります。

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	7.8	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	11
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。		0.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。		3.9	7
7	自宅から近いこと。		0.0	11
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。	5	6.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	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。	2	21.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	29.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	17.6	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。		2.9	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370102796	あい歩ケアステーション

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご家族様やご利用者様が安心してご利用いただけるようなスタッフの身だしなみや言葉づかいを注意してまいります。また、今以上に寄り添ったサービスを提供できるようにスタッフ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。		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。		1.2	13
3	利用料金が適正なこと。		5.1	9
4	地域での評判が良いこと。		0.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.9	5
7	自宅から近いこと。		10.2	3
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。	5	7.5	6
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。		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。	2	19.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	5.5	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370103067	リハスクエア覚王山

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

本年度もユーザー評価にご協力をいただき、ありがとうございました。また、お忙しい中、ご意見・お気持ちなどご記載いただきましたこと感謝いたします。ご説明内容の事など評価いただいた内容をしっかり確認し、今後に繋げてまいります。これからも、安心してご利用いただ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。		1.6	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。	5	2.4	13
3	利用料金が適正なこと。		6.9	7
4	地域での評判が良いこと。		3.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.6	3
7	自宅から近いこと。		13.2	2
8	事業所の定員・規模。		4.5	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。	3	7.9	4
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。		5.8	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	7.4	5
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.5	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。	4	6.1	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390100291	デイサービスセンター橋本

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	3.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご参加いただきました皆様には改めてお礼申し上げます。また多数のご感想・ご意見もいただきましたこと感謝申し上げます。ご利用に関する書類につきましては、分かりやすくご説明できるよう更に工夫していきたいと考えております。また毎回実施の各サービス内容につきましては、ご本人・ご家族との対話の機会を増やしながら実施状況・その効果についてお伝えをしてご理解を深めていただけるよう取り組んでまいります。その他の項目につきましても、より良いサービス提供ができるよう確認してまいります。

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。		0.4	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。		0.7	14
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	9
5	個人情報を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。		3.0	10
7	自宅から近いこと。	5	8.2	4
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。	3	7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.1	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.6	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。		6.7	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390100317	デイサービス らしく自由ヶ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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？	5	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	95.5%	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	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	61.9%	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。

●身体状況や感情・気持ちに十分配慮したサービス内容・職員の対応が最も重要と考えている。方策⇒感染症予防は出来得る限りの感染対策「手指消毒(手指消毒体操も取り入れ)／換気／マスクは職員は加えて予防ワクチン接種を行っています。事業所内の設備、備品等の消毒清掃はサービス提供中も実施、トイレ清掃は午前1回／午後1回消毒清掃含む。利用者様の座席は人間関係を重視した配慮と調整を行っています。契約時に重要事項説明書に記載されている相談・援助を連絡帳や送迎時、電話等で相談を頂けているご家族様も見えます。認知症の方だからではなく、尊厳を重視したケアを実施。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		9.4	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。	3	0.6	12
3	利用料金が適正なこと。	2	5.6	8
4	地域での評判が良いこと。		1.1	11
5	個人情報を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。	4	6.1	7
7	自宅から近いこと。		4.4	9
8	事業所の定員・規模。		0.6	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。		7.8	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。	5	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		25.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	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	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390100408	デイサービス　春うらら

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	3.9	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	72.4%	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見を頂き、誠に有難うございます。全体的に自社評価より高く評価して頂き感謝しております。この結果に甘んじることなく、今まで以上にご利用者様の声に耳を傾けて運営していき、皆様に安心・快適に利用して頂けるように精進してまいります。

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。		4.3	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。		3.4	12
3	利用料金が適正なこと。		2.1	13
4	地域での評判が良いこと。		3.9	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.9	5
7	自宅から近いこと。		4.3	8
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。		9.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	5.6	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	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。		1.7	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	3	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

貴重なご意見をありがとうございました。合計点数で全体平均を下回る結果となり、特に「苦情受付窓口の説明」については、平均よりマイナス0．6ポイント下回ったため、今後は、契約説明の際、よりわかりやすい表現で丁寧な説明を心掛けて参ります。同様に、「ケアマネジャーとの連絡・調整」、「個別計画に基づいた機能訓練」、「レクリエーション」についても低い評価を頂きました。職員会議において要因の精査、改善に向けた方策の検討を行い、ご利用者が安心して楽しくご利用いただけるよう、職員一同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。		2.0	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。		4.6	8
3	利用料金が適正なこと。		4.6	8
4	地域での評判が良いこと。	1	1.2	14
5	個人情報を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。		10.7	4
7	自宅から近いこと。		11.9	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。	5	9.0	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		4.3	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370200277	デイサービスセンター筒井

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

前回に比べて評価が低評価となりました。職員の言葉遣いや接遇等に問題があると思いますので、現場でのアドバイスや指導を進めていきます。今回提出数が前回と比べて少なくなってしましました。その分ご利用者の声を聴くことができませんでした。より良い施設を目指すために頂いた声を大切にできるようにしていき、頂いた意見をしっかり改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		8.1	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。	5	2.1	13
3	利用料金が適正なこと。		6.0	6
4	地域での評判が良いこと。		2.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.2	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。		3.9	9
7	自宅から近いこと。		8.1	4
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。	3	9.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.5	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	20.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	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

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	3.8	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.6%	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。

ユーザー評価事業に参加して、利用者様、ご家族の皆様からのご意見を知ることができました。契約時の説明について利用者様ご本人が理解しにくいものになっていると感じました。また職員の対応についてはご家族様への対応がまだ不十分であると感じました。今後は様々な説明をわかりやすくしていくとともに、職員一同接遇の改善を目指していきます。サービス提供において重要なものに対する意識は、事業者評価とユーザー評価で大きな乖離は見られなかったため、ニーズに応えられるよう改善に努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。		3.6	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	14
3	利用料金が適正なこと。		4.9	8
4	地域での評判が良いこと。		2.7	13
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。	4	9.6	4
7	自宅から近いこと。		9.8	3
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。	3	8.9	5
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。	5	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。	1	17.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.5	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケート結果を見させて頂き、大きな差異はないものと考えております。しかしながらどの項目も大切な事項でありますことから、どれをとっても○が頂けるような事業所作りを続けてまいります。自由記載で頂いたご意見に関しましても、出来る事から改善に取り組みたいと考えております。今回も貴重なご意見を頂き、誠に有難うい御座いました。

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。		2.9	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。		0.3	15
3	利用料金が適正なこと。		8.6	5
4	地域での評判が良いこと。		1.9	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		3.2	8
7	自宅から近いこと。		16.5	2
8	事業所の定員・規模。		2.9	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	13.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	3.2	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。		2.5	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390200158	あいおいちょうデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。契約などの説明が十分理解頂けるものになっていないことを反省し、今後丁寧な説明を心掛けます。また、コミュニケーションや各介助、機能訓練などのサービスにつきましてご利用者様が安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めます。

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。		3.3	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。		1.9	13
3	利用料金が適正なこと。		5.1	7
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	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	15.0	3
7	自宅から近いこと。		7.5	6
8	事業所の定員・規模。		2.8	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.8	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	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	16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.4	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。	3	4.7	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370300242	愛生苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	3	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

いつも愛生苑デイサービスセンターをご利用いただきありがとうございます。今回ユーザー評価にご協力いただき感謝いたします。多くの貴重なご意見を賜ることが出来ました。皆様のご意見をもとに、職員一同サービスの改善に努め楽しく安心してご利用できるデイサービスを目指して参ります。今後とも愛生苑デイサービスセンターを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。		7.1	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。		3.4	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。		3.7	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	3	7.1	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。	5	9.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	3.0	13
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。	4	13.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370300440	デイサービスセンター泉

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

事業所内で解決ができる内容と弊社として解決をしなければならない内容があった為、事業所内での改善点は職員会議で話し合いをして、改善に取り組んでいきたい。弊社で解決するべき内容については会社会社と話し合いをして相談をして改善になるように進めていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.0	14
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	12
5	個人情報を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。	2	6.5	6
7	自宅から近いこと。		10.7	3
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。	5	10.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	19.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.2	2
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。		2.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370300457	はぎのデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

ご利用者様、ご家族様、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。
「喜んで通っている」「楽しみにしている」等の好意的なご意見を頂き、職員一同大変うれしく思います。在宅で生活される皆様にとって安心して過ごしていただける場所でありたいと思います。今後もより良いサービスを提供するために職員一同サービス改善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。		5.8	8
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
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。		7.6	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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	4.9	9
7	自宅から近いこと。		10.3	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。	4	9.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.9	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回の結果を見て、リハビリに関しての内容や効果を説明できていないというご意見を頂きましたので、リハビリ加算を取っていなくても全員に説明をしなければいけないと痛感しました。普段は体操等の時間で利用者様に効果は説明しておりますが、今後は連絡帳や送迎時に介護者様への報告もできるように、体制を整えていきたいと思います。また、職員の身だしなみや言葉遣いにも不快に思われている方がいらっしゃいますので、職員に周知徹底していきます。

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。		1.0	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		8.6	5
4	地域での評判が良いこと。		4.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	13.7	3
7	自宅から近いこと。		7.9	6
8	事業所の定員・規模。		2.2	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.5	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.5	4
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。	2	18.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	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。		0.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

今回もご利用者様から好意的に評価いただき有難く思います。日頃からのご利用者様とご家族様への誠実な対応や接し方、また明るく和やかな雰囲気作りなど、デイサービスをご利用いただくにあたって安心な気持ちを持っていただけることが大切かと思います。そのうえで、個別の二―ズへの細やかな対応、サービス内容など出来る限り分かりやすい説明を心がけ、信頼とご満足をいただけるサービス提供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。		3.0	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	1.0	14
3	利用料金が適正なこと。		4.7	8
4	地域での評判が良いこと。		3.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。	3	5.2	6
7	自宅から近いこと。		7.7	4
8	事業所の定員・規模。		0.2	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。	4	10.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	2	20.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	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。		4.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370301059	如来デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

人員配置基準は満たしているものの「職員の人数が足りなく、忙しそう」に思わせてしまっている点について今後、人員配置について再度考える必要があると感じました。また、合わせてスタッフの研修等行い一人一人のスキルアップも必要。
苦情窓口についてと個人情報同意について契約時説明しているが評価が低い為もう少し丁寧に説明する必要。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		9.4	4
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	3.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	7
7	自宅から近いこと。	5	10.3	2
8	事業所の定員・規模。		4.3	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。	3	10.3	2
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。	2	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。		8.5	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	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。		0.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370301208	名古屋北デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	-	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？	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	4.4	-	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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	3.9	-	4.6
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	4.2	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	-	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？	3	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	4.1	-	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？	3	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	4.3	-	4.5
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	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	4.3	-	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	3.8	-	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	4.0	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	-	4.5
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、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	4.1	-	4.4
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	4.1	-	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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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	7
3	利用料金が適正なこと。	2	8.5	5
4	地域での評判が良いこと。		6.0	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.5	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。		3.5	10
7	自宅から近いこと。	1	10.0	4
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	5	11.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	3.0	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	5.0	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。		17.0	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。		1.5	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。		0.5	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370301299	「生協あじまの家」デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	4	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	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？	3	4.2	3.9	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	4.3	3.9	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

特に食事の味付け・食べやすさについては、ご満足いただけるものを提供できるよう1年間取り組んできましたが、前年度よりもさらに0．1PT悪い結果になり、努力の不足を痛感しております。汁が冷たい、味付けが薄い、ごはんの炊き方が悪いといった具体的なご指摘をいただけたため、給食委員会で早急に話し合い、改善に向けて着手します。その他のご指摘としては、乗降介助が下手な職員がいて不安に思う、インターホンを押さずに勝手にドアを開ける職員がいるといった、送迎に関するものをいただきましたので、こちらについては送迎業務の点検・再指導を早急に実施します。

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。		10.9	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。		3.5	10
3	利用料金が適正なこと。		3.9	8
4	地域での評判が良いこと。		0.6	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	11.3	4
7	自宅から近いこと。	5	10.6	6
8	事業所の定員・規模。		0.6	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。	3	11.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.3	12
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。	2	14.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.5	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	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370301661	デイサービス暁音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	52.9%	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	45	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

今回説明が不十分であることをアドバイス頂き、しっかりと伝わっているか伝え方ということをもう少しスタッフ一同学んでいく必要があると感じております。また、完全には皆様の事を分かってはいないので双方向に前を向けるようにもっと話す時間などをしっかりと作っていく事でさらに信頼関係も生まれると感じましたので、日頃のサービスで見直す機会を増やしていきます。

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。		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。		0.7	15
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。		1.2	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.7	7
7	自宅から近いこと。		8.7	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。	5	10.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.3	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	1	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。		15.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370302263	てっく黒川デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

こちらの想定よりも、基本的なサービス内容の充実に重きが置かれていることがわかりました。今後もご利用様が楽しく通っていただけるよう研鑽していきます。

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	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。		7.9	6
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。		5.5	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		5.2	9
7	自宅から近いこと。	5	9.1	5
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。		5.5	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.4	2
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.4	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。	2	4.8	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370302958	ふれあいサロン愛

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様に寄り添ったサービスを提供させていただきたいと思います。 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。		5.7	8
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	14
3	利用料金が適正なこと。		7.6	4
4	地域での評判が良いこと。		5.7	8
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。	3	11.4	2
7	自宅から近いこと。		6.7	6
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。	5	2.4	13
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	6.7	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	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。	4	11.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	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。		4.3	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度はお忙しいところ、貴重なご意見ありがとうございました。皆様のご意見の中には職員の介助や声かけ、活動内容について、また設備についてのご意見も頂戴致しました。職員間で話し合い、1つずつでも改善できるように努め、皆様に安心して楽しく利用して頂けるデイサービスを目指して参ります。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。		2.6	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.4	3
3	利用料金が適正なこと。		9.3	4
4	地域での評判が良いこと。	2	1.0	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。	5	7.7	6
7	自宅から近いこと。		4.1	9
8	事業所の定員・規模。	3	4.6	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。		5.2	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.6	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	8.8	5
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		12.9	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。		3.1	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370303386	デイサービスセンター七福

1.事業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	4.4	3.9	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	3.8	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	4.2	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	4.3	4.0	4.5
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	4.1	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	4.3	3.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.8	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	4.0	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.8	4.4
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	4.1	3.5	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	4.0	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	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。

概して厳しい結果となりましたが、ご利用者様のご意見を真摯に受け止め、今回明確となった課題の解決に努めて参ります。特にご利用者の在宅生活の継続をお支えするという視点、自立支援という役割をスタッフ1人ひとりが意識しながら日頃のサービス提供に臨めていたかということは反省すべきところが大でした。既述の役割をデイサービスが果たすためには、ご利用者様の在宅生活の状況・課題を正確に把握するとともに、デイサービスという限りある空間・時間・人材をどのように活かしてその方に合ったサービスを提供するかということが大切です。ご利用者様にとって「価値ある場所」であり続けられるよう、引き続き努めて参ります。

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。	5	6.9	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。		3.4	9
3	利用料金が適正なこと。		1.6	12
4	地域での評判が良いこと。		0.6	14
5	個人情報を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。		6.6	8
7	自宅から近いこと。		15.0	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。	2	8.1	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.4	3
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。	3	17.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	4
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	7.2	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370304152	デイサービス花いちもんめカリン

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.7	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？	5	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回は前回に比べて「契約書類や重要事項説明書などの説明」「苦情受付窓口についての説明」「個人情報についての説明」の三点が特に利用者本人にできていないとの結果が出た。契約時の説明はわかりやすい表現を使い、利用者様およびご家族に内容を理解していただけるよう努める。自由記載欄を拝見すると「機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること」が重要だと上位にあげていらっしゃる方が多かった。今後も個々のニーズや目標に合わせたプログラムを提供していきます。これからも利用者様が笑顔で過ごせる時間をたくさん持てるよう職員一同精進してまいります。

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。		0.5	14
3	利用料金が適正なこと。		3.6	12
4	地域での評判が良いこと。		4.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	4.3	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	6.7	6
7	自宅から近いこと。		7.2	5
8	事業所の定員・規模。		0.2	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。	5	8.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	4
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。	2	17.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	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。		6.3	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390300271	デイサービスかくれんぼ

1.事業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	4.4	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

デイサービスでの利用者様の取り組みに対して、見える化をしてほしいと言われブログでの発信をして見える化をしてきたが、一部の利用者様のご家族からパソコンやスマートフォンを使えないから、ブログが見れないという方がみえました。これに対し具体的な改善策として、ブログ自体を印刷して希望者に提供していこうと思います。

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。		4.6	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。		1.4	15
3	利用料金が適正なこと。		3.1	13
4	地域での評判が良いこと。	5	3.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。		8.9	4
7	自宅から近いこと。		11.3	3
8	事業所の定員・規模。		2.4	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。		5.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.2	5
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。	1	12.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	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。	3	3.8	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

・認知症の方をはじめ、すべてのご利用者様に対し、ご本人様の意思を尊重した対応を行ってまいります。要支援の方、要介護の方がともに共存できるようその方々にあったサービスを提供することで皆様に楽しんでいただけるよう努めていきます。
・利用手帳にて日中の様子をより詳しくご家族様に伝えることが出来るようにしていきます。またホール内の図書コーナーを充実させることが出来るようにしていきます。

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。		11.5	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。	5	1.9	12
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。	4	0.7	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。	2	8.6	5
7	自宅から近いこと。		3.3	11
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。		7.1	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	3	11.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.5	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	4.2	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	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？	2	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

いつもご利用ありがとうございます。コメントも含め、全体的に良い評価をいただき感謝しております。その中で特に「食事」「機能訓練」「レクリエーション」を中心に今後は改善してまいります。「食事」については、皆様に献立のリクエストをお伺いする等管理栄養士と連携し「健康」をテーマにお食事を楽しんでいただけるようにいたします。また「機能訓練」については、AIを使った歩行分析システムにより個々に合った体操をご提案し、生活機能の維持向上に努めます。「レクリエーション」については、例えばユーチューブ動画でのダンス等バラエティに富んだメニューを提供するなど、皆様に喜んでいただけるデイ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。		3.6	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。		6.5	4
3	利用料金が適正なこと。		5.2	9
4	地域での評判が良いこと。		1.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	1	6.5	4
7	自宅から近いこと。		13.6	3
8	事業所の定員・規模。		1.9	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.8	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。	3	17.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.1	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	1.6	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター大金

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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	4.9	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	4.2	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	4.3	4.9	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

たくさんの貴重なご意見やご感想をいただきありがとうございました。 皆様からいただいた温かいお言葉やご意見を職員間で共有し、より良い事業所を目指していきます。
今後も地域に根差した事業所であり続けられるように努力してまいりますので、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	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。		1.1	12
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。		3.8	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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	4.3	8
7	自宅から近いこと。		13.2	4
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	3	6.2	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	14.6	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	19.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。		5.1	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400307	デイサービスセンター大野木指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、「スッタフの対応に安心感・信頼感があること」を1番に上げる方が多く、改めて人と人との関わりがとても重要であることを認識する結果となった。ご利用者、ご家族とのコミュニケーションの中で、何を望んでいるのかを把握し、ケアマネジャーとも情報共有、連携を取って、笑顔で通っていただけるデイサービスにしていく。

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。		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。		0.8	13
3	利用料金が適正なこと。	5	6.7	5
4	地域での評判が良いこと。		5.6	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	3	5.9	6
7	自宅から近いこと。		10.2	3
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。		10.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	5.6	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。	1	18.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.0	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス花いちもんめ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

今年度もユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。評価結果におきまして各設問に対する評価につきましては自己評価と概ね相違ないものと受け止めておりますが、より高い評価の必要性を感じておりますので今後もサービスの質の向上に努めてまいります。また設問によってはできていないというご意見も少数ございましたのでそのようなご意見に対しても何が足りていないかを検証し改善してまいります。自由記載欄のご意見につきましては一部早急に改善できるご意見もございましたので職員と共有して改善させていただきます。今後も普段からのご意見も大切にしてより一層のサービス向上が図られるよう職員一同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。		5.0	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。		2.9	13
3	利用料金が適正なこと。		3.8	10
4	地域での評判が良いこと。		3.8	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	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	5.0	8
7	自宅から近いこと。	4	8.8	4
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。	3	13.8	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.4	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。	2	13.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	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。		5.4	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス花いちもんめ栄生

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

送迎の時間が遅いとのご指摘がありました。もう一度送迎時間を見直しをしてまいります。当事業所に通うようになり笑顔が増えたとご意見を頂きました。今後も楽しいイベントや安心できる場所の提供をしてまいります。

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。		0.0	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。		0.0	14
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。		2.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		5.2	7
7	自宅から近いこと。		3.3	10
8	事業所の定員・規模。		1.0	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。	5	7.1	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	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。		3.8	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370400836	文の家デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	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？	5	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	70.0%	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	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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？の設問について、今後はもう少しわかりやすく、伝わりやすい表現で説明していくよう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。		5.7	5
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
3	利用料金が適正なこと。		0.0	8
4	地域での評判が良いこと。		0.0	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	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。	5	0.0	8
7	自宅から近いこと。		20.8	2
8	事業所の定員・規模。		0.0	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	5.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	15.1	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	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。		30.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	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。		0.0	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370401156	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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様の思いでスタッフの対応への安心感、ケアマネジャーとの連携を重要と感じる点が事業所の思いと一致したこと再確認できました。重要と感じる点に食事や入浴の基本サービスがしっかりしていることを挙げて頂いた点、自由記載では時間延長サービスがあるとよいといったご意見いただきました。時間延長については職員体制の都合にて今後も実施の予定はありませんが、ご要望が高まった際には対応を検討したいと思います。また、昨今のニュースなどから介護職員の不適切事例を気にされるご意見を複数いただきました。教育、指導を通して、またご家族様とのコミュニケーション不足がおきないように意識し防止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。		3.4	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。		3.7	8
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。	1	3.4	10
5	個人情報を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。		9.3	3
7	自宅から近いこと。		7.5	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。	2	7.5	4
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。		1.9	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。		17.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。	4	5.0	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370401271	デイサービス花いちもんめ天神山

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.0	4.9	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	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。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。今後は、契約時には要点をわかりやすく丁寧に説明させていただきたいと思います。利用者様一人ひとりにあった内容のレクリエーション等も考え、取り入れていきたいと考えております。利用者様、ご家族様が気軽に相談できるデイサービスでありたいと願っております。今後も皆様が笑顔で過ごせるようスタッフ一同心掛けていきます。

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。

		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	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。		4.3	9
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.8	10
7	自宅から近いこと。		7.1	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。		9.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	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。	1	21.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	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。		1.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370401669	庄内の里第2デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	65.0%	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。

何か行動を起こす前には必ず”聴取”や”確認”を行い、課題や問題点を探り出すことが必要となります。また、それらで得られた情報を基に対策を練り改善につなげなければなりません。今回の評価から、ご利用者、ご家族等との対話の機会や情報収集、誰もが理解できる説明方法など対人援助の基本となる部分が不足していることが明らかとなりました。人と人とが関わる仕事としての原点を大事にし、ゆとりある時間を捻出できるよう現状の業務内容の見直しと”デイサービスとは何か”を職員全員に考えさせ、自分たちに課せられた役割を深く認知するよう働きかけていきます。

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。

		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	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。		5.6	7
3	利用料金が適正なこと。	5	10.0	4
4	地域での評判が良いこと。		2.8	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。	4	5.6	7
7	自宅から近いこと。		11.1	3
8	事業所の定員・規模。		2.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	2.8	11
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。		7.2	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。	1	15.0	2
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。		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。		2.2	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370401826	お元気倶楽部リハビリ館

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

送迎時間が10分から30分の誤差があるので守ってほしいとのご意見をいただきました。今後、お迎え時間が変わる際は、しっかりと家族様にお伝えし、もし、遅れる場合などは、すぐにご連絡するように徹底いたします

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。		2.6	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。		3.1	9
3	利用料金が適正なこと。		2.6	11
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。	3	3.6	7
7	自宅から近いこと。		5.7	6
8	事業所の定員・規模。		3.6	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。		16.1	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.9	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	1.6	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.5	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。	2	11.4	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370402303	新道ケアコミュニティそよ風

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	42.9%	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。

アセスメントやモニタリングの精度を上げ各職種(相談員・看護師・機能訓練・厨房担当など)での意見交換や知恵を出し合い、ご利用者様の現状に合わせて寄り添った介護サービスを提供できるよう今以上に努めます。

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。		7.9	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。	4	3.5	11
3	利用料金が適正なこと。	5	14.0	2
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を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。		6.1	8
7	自宅から近いこと。		11.4	3
8	事業所の定員・規模。		4.4	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.8	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。	3	7.9	5
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		7.9	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370402709	新道リハビリデイサービス

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？	5	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございます。契約時の説明について、ご指摘頂いた個人情報取り扱いと苦情相談窓口は具体的な説明を行い、内容をご理解頂けたか不明な点は無いか確認を行いわかりやすい説明を務めます。ご利用内容については、立ち上がり訓練ではマシン運動の応用した運動を取り入れ、各週内容を変えて実施するように改善を行いました。その他に、脳トレプリントを運動の合間やご自宅でもできるようにしており、楽しく過ごしているという意見も頂きました。今後も皆様に満足して頂けるよう改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.1	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。		8.1	4
3	利用料金が適正なこと。		4.2	9
4	地域での評判が良いこと。		6.7	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	7
7	自宅から近いこと。		16.2	2
8	事業所の定員・規模。		1.1	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。	2	2.8	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	14.1	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。		0.7	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	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。	3	6.0	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター向島

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

自由記入欄に、お迎え前の連絡について、「もう少し早い段階で今日は何時ごろになるとお知らせが欲しい」旨のご意見がありました。お迎え前に連絡が必要な方には、10分前か5分前、又は直前に電話連絡しています。それでも準備が難しい方の場合は、30分前に電話することも、30分前と10分前の2回電話することも可能ですし、必要とあらば、前日におおよそのお迎え時間をお知らせすることも可能ですので、その旨、ご利用者・ご家族にお知らせいたします。そのうえで、お迎え時のご利用者の準備の整い具合を見て、短時間での準備が難しそうな方には、前述の「30分前に電話する」等の対応をとらせていただきます。

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。		4.9	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
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。		4.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.0	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。	3	5.8	8
7	自宅から近いこと。		8.7	5
8	事業所の定員・規模。		3.2	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	7
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。	1	13.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		1.5	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370500510	中村区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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などの説明は今後もわかりやすく丁寧に説明していきます。体操のレクリエーションばかりで飽きると意見がありましたので、コロナの影響もあり減ってしまっていた外部の方を招いた鑑賞系のレクリエーション、音楽療法や外出レクリエーションなど幅を広げていきたいと思います。現在も見学は自由となっていますが、ご家族様がデイサービスに来る機会を作ったり、SNSを通じて利用者様の様子を発信し、ご家族様に利用中の様子を見ていただけるようにしていきます。利用者様の意向を実際のサービスに活かすことをしっかりとおこない、職員間で共有、改善し利用者様の満足度を上げるようにしていきます。

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。		0.8	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。		0.0	15
3	利用料金が適正なこと。		6.8	6
4	地域での評判が良いこと。	5	5.6	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.0	11
7	自宅から近いこと。		12.8	3
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。	3	7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	3.4	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.9	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.9	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370500908	丸八デイサービス日吉

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.7	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

苦情受付窓口についての説明、個人情報の取り扱いについての説明の評価が低く、契約担当者に対して申し送りを行い、契約時におけるインフォームドコンセントを一層気を付けて行います。 又、個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果についての説明部分もやや評価が低く、機能訓練指導員に確認し、わかりやすい説明を心掛けていきます。

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。

		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	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。		3.0	11
3	利用料金が適正なこと。		5.2	7
4	地域での評判が良いこと。	5	3.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		5.9	5
7	自宅から近いこと。		3.3	9
8	事業所の定員・規模。		2.2	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	13.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.7	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.6	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。		3.0	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370501013	あじさいデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	3.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	6.9%	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。

ご利用者様、ご家族様の個々のご事情やご要望にきめ細かくお応えできるよう、今後も配慮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。		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。	3	3.0	10
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。		1.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		6.0	7
7	自宅から近いこと。		10.9	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。	1	10.1	5
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。		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。	4	15.3	2
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。		0.8	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。		3.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.8	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.8	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

これからも皆様に良いデイサービスと言っていただけるように職員一同、より良いサービスを提供していけるよう頑張っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		3.3	7
4	地域での評判が良いこと。	3	14.7	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	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。	4	7.3	5
7	自宅から近いこと。		9.3	4
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。		0.9	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.0	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.7	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	29.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	27.8	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。		0.0	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370501765	デイサービス　べんがら亭

1.事業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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	3.8	4.5
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、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	4.1	3.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	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	52.6%	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。

貴重なご意見ありがとうございました。様々なご意見のなか、各種契約等がわかりにくかったというご意見がありました。今後、説明方法や内容の見直しをしわかりやすい説明ができるよう改善してまいります。また、自由記載欄にはたくさんのありがたい感謝のお言葉と同時に、厳しいご意見も頂戴いたしました。今回の結果を職員一同真摯に受け止め、皆さんにより良いサービスが提供できるようより一層精進してまいりますので、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。		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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		15.3	2
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	4	12.7	3
7	自宅から近いこと。		10.0	6
8	事業所の定員・規模。		0.7	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。	5	2.7	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	11.3	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.7	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370502102	介護リハビリ　一歩

1.事業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	4.4	3.8	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	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	0.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

サービス利用者様の目線で見ると業務内容に対しての気付きがあり　提供内容の見直しを気をつけようと考えるようになりました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	1	5.4	5
3	利用料金が適正なこと。		4.5	6
4	地域での評判が良いこと。		3.6	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.7	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。		25.0	2
7	自宅から近いこと。		0.0	10
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。	3	3.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	26.8	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。	5	17.0	3
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。		0.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370502219	デイサービス　ソラスト中村公園

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

事業所の設備や備品、清掃状況などの環境の評価が低かった為、清掃内容を見直し、ミーティングや研修などを活用して職員一人一人の清掃に対する意識を上げれるようにしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	4.5	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。		5.0	10
3	利用料金が適正なこと。		5.3	9
4	地域での評判が良いこと。		2.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。	5	6.2	6
7	自宅から近いこと。		7.2	5
8	事業所の定員・規模。		2.9	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.6	12
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。	3	15.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.4	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.2	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	11.9	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370502581	介護アトリウムひまわり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

この度の評価結果では、契約書・重要事項説明書・苦情窓口説明の説明が分かりずらいという結果になっているので今後はより分かりやすいように丁寧に説明していきます。また、関係各所と連携を図ってより良いサービスが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。	5	4.5	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。		9.0	4
3	利用料金が適正なこと。	4	8.3	6
4	地域での評判が良いこと。	3	0.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.9	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。		6.0	9
7	自宅から近いこと。		10.5	3
8	事業所の定員・規模。		2.3	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	2	9.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		8.3	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	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。		1.5	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370503274	名古屋機能訓練デイサービス

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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	4.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.7%	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	91.4%	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。

各項目において、比較的高い点数を頂けたことは素直に嬉しく思います。来年度は満点を頂けるように精進するのみです。
重要度5傑を選択することについては、本年も利用者様との順位と異なる点があったが、事業所の選択した5傑以外も5傑と同等に重要な項目だととらえて、今後も実施してまいります。

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。		0.0	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。		1.8	13
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。		2.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.5	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。	1	3.6	10
7	自宅から近いこと。		12.1	3
8	事業所の定員・規模。		3.9	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。		5.0	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	12.8	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。		1.1	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.4	1
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。	5	9.3	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370503316	デイサービス　GENTEN

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	38	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.7%	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	76.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

引き続き、スタッフ教育や筋力低下予防、転倒予防、認知機能維持に力を入れたプログラムを楽しんでご利用いただけるよう努めてまいります。昼食については、担当者と共有し改善できるよう努めます。

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。		0.5	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。		0.3	15
3	利用料金が適正なこと。		3.8	9
4	地域での評判が良いこと。		1.9	12
5	個人情報を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。		7.3	6
7	自宅から近いこと。		6.2	8
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。		9.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	9.2	4
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。	2	14.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。	5	8.9	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370503894	介護アトラクティブひまわり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	3.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	3	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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。

契約書や重要事項は、利用当初に行うので、やはり理解しにくいのかなと感じました。今後はより分かりやすい言葉でゆっくり時間をとってご説明できたらと考えました。利用者様やご家族様からのご意見を真摯に受け止め、より良いサービスが提供できるよう努力致します。

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。		1.8	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。		5.0	8
3	利用料金が適正なこと。		7.8	6
4	地域での評判が良いこと。		2.1	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	11.0	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。	2	5.0	8
7	自宅から近いこと。		13.5	2
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。		12.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	7.4	7
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	1
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。		0.7	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370503928	デイサービスセンター　大門

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ほとんど全ての設問において、自己評価よりもユーザー評価が上回っていますが、「自立支援」に関する設問においては、ユーザー評価が下回っています。利用者様個々の「自立」とは何かを振り返ることで改善にあたります。ユーザーが事業所を選ぶ際に重視される上位5項目と、私どもが重視している項目で順位が大きく乖離している項目がありました。デイサービスにおける主人公は常にユーザーご本人であり、ご家族であることを職員全員に再周知し、ユーザーのニーズを把握するためのヒアリング、状態観察の精度向上などに努めます。多くの貴重なご意見をありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	11
3	利用料金が適正なこと。		12.1	3
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。		7.0	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。	5	5.4	9
7	自宅から近いこと。		15.6	1
8	事業所の定員・規模。		1.3	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。	2	10.5	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.6	6
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。	3	0.0	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	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。		6.4	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390500243	リカバリー健康教室

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご利用者様をお待たせしている場面が多く、特にトイレは休憩時間に集中することも多かった為、休憩時間に限らず円滑にご利用頂く為に、休憩前の時間にお声をかけさせてもらったり、換気に関しましても必要性の説明と、業務手順をもう一度見直して、時間を決めて換気をするなど徹底してまいります。

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。		2.7	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。		0.4	12
3	利用料金が適正なこと。		0.4	12
4	地域での評判が良いこと。	4	12.9	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.0	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。	3	9.4	5
7	自宅から近いこと。	2	5.4	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。		0.4	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	19.2	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	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。		9.8	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.7	2
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。		4.5	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390500334	あいあい通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.0	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	4.4	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	3.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.6	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	3.9	3.8	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.1	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	130.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果を踏まえて、契約書などの説明をわかりやすく行えるように研修などを行い強化を図るとともに、お客様が楽しく通えるデイサービスにするために職員のスキル向上などに努めていきます。

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。		3.5	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。		4.4	7
3	利用料金が適正なこと。		0.9	15
4	地域での評判が良いこと。		1.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。	2	1.8	13
7	自宅から近いこと。	4	14.9	2
8	事業所の定員・規模。	5	6.1	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。		2.6	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.6	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	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.6	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390500375	ライフアップリハビリデイサービス豊国

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

送迎では、引き続き待ち時間を少なく、出来るだけ乗車している時間は不快にならないように取り組んでいきたいと思います。運動に関しては、理学療法士がいることでの安心感や指導面でご利用者様に浸透している点が良かったです。デイサービス内を過ごして頂く中で、トイレのご意見や点数がやや低い結果として出ていましたので、トイレ内の備品の整備や清潔感を再度検討し、ご利用者様がプライベート空間となる大切な場所をよくしていけるようにしていきたいと思います。引き続きデイサービス全体として、ご利用者様が来てよかったと思って頂ける場所で在り続けられるように精進していきたいと思います。評価して頂いて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。		1.4	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。	4	4.6	9
3	利用料金が適正なこと。		6.0	8
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	5	6.8	7
7	自宅から近いこと。		12.8	2
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。	1	7.6	6
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。	3	12.5	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.4	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.1	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。		10.9	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	4.9	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎回ご指摘をいただき、改めて日ごろの対応を振り返り、スタッフ同士意見交換をし、改善に向けて務めております。今回もいただいたご意見を皆で共有し、改善に努め、ご利用者様にとって、居心地の良い、楽しみに来ていただける場所になるよう励んで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。		5.1	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。		1.3	14
3	利用料金が適正なこと。	3	5.1	7
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。		8.0	4
7	自宅から近いこと。		5.8	6
8	事業所の定員・規模。		2.9	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.8	3
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。	4	4.2	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370600542	デイサービスシルバー21

1.事業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	4.4	-	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	4.4	-	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	-	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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	3.9	-	4.6
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	4.2	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	-	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	4.2	-	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？	5	4.1	-	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？	5	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	4.3	-	4.5
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	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	4.3	-	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	3.8	-	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	4.0	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	-	4.5
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、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	4.1	-	4.4
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	4.1	-	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	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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	57.5%	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。

利用者様が自分でできることは自分で行い、また今後も継続してできるように支援、サービス提供するとともに、トイレ介助や入浴介助の際、女性利用者様は女性スタッフが対応するなど、プライバシーや身体機能に配慮した対応を心がけて参ります。また、丁寧な言葉遣い、丁寧な対応を今後も徹底して、利用者様やご家族様に安心、信頼してご利用いただけるよう、より一層サービス向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		3.2	11
3	利用料金が適正なこと。	5	12.0	3
4	地域での評判が良いこと。		4.1	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。	2	6.4	6
7	自宅から近いこと。		7.6	4
8	事業所の定員・規模。		2.6	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	4
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。		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。	1	17.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.9	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。		0.6	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	1	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.3%	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	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	67.9%	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。

日頃はご利用いただき感謝申し上げます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。送迎時間などはできる限りご希望に添えるよう努力してまいります。また感謝のお言葉をたくさんいただきスタッフ一同励みになります。今後も皆様にご満足いただけるサービスを心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		0.4	15
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。		1.9	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	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	5.6	8
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。	4	10.1	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.2	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	8.6	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。		2.6	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

お客様から生の声をお聞き出来る良い機会だと思っています。事業所としましては、午前中の運動の時間を工夫してお客様の満足度をあげていければと思っています。食事は、様々なイベントをご用意しています。今後も楽しみに通って頂けるデイサービスを目指して参ります。

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。		1.5	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。		0.0	15
3	利用料金が適正なこと。	1	7.1	6
4	地域での評判が良いこと。	5	2.2	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	4.1	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。		5.2	7
7	自宅から近いこと。		11.5	4
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。		11.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.4	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	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。	4	15.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	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。		1.9	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370600856	デイサービス樂音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	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	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	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？	---	3.9	4.2	4.6
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？	---	4.2	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	---	3.9	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？	---	4.2	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？	---	4.1	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	4.1	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？	---	4.2	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？	---	4.3	4.3	4.5
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？	---	4.1	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？	---	4.3	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？	---	3.8	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？	---	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.3	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、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？	---	4.1	4.1	4.4
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？	---	4.1	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？	---	4.0	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	65	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	38.5%	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。

コロナ禍以降、レクリエーションがほとんどなくなった(フラワーアレンジメントのみ)という結果については、適宜プログラムの見直しをさせて頂いています。季節の創作物製作活動や、おやつレク、ZOOMを活用した外部とのオンラインレクリエーションなどに取り組んでおり、今後も適宜イベントを実施させていただく予定です。

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。		3.0	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。		1.0	13
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。		1.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	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	6
7	自宅から近いこと。		8.8	5
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。		9.1	4
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。		8.4	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。		14.2	2
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。		3.4	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。		8.1	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	4	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ユーザー評価事業にご協力頂きありがとうございました。職員の対応に信頼感があり、認知症の方へのケアが充実し、個別機能訓練の提供体制が整っている等、今後も更なる基本サービスの充実を図り、利用されるご本人やご家族が安心してご利用頂ける事業所を心掛けてまいります。送迎に関してもご家族が不安になるような時刻設定は避け、見直していきます。サービスの在り方や職員間の情報共有や教育により、利用者様へのサービスレベルを維持できることを次年度の目標とし、職員一同で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。		11.1	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。		3.4	11
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。		1.3	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	2	4.9	8
7	自宅から近いこと。		4.4	9
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。	4	5.9	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.2	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	8.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	6.7	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.5	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回、問題点があった部分では早急に対応していき改善を図りたいと思います。また、評価が高かった部分は今後も伸ばしていきサービスの質を維持向上していきます。

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。		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。		2.8	13
3	利用料金が適正なこと。		4.9	8
4	地域での評判が良いこと。	4	3.4	11
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。	5	5.5	7
7	自宅から近いこと。		9.2	3
8	事業所の定員・規模。		1.2	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	1	6.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	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。	2	15.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.3	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。		1.8	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	36.1%	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。

日頃は当施設のデイサービスをご利用いただきありがとうございます。また、日頃の感謝などの言葉をいただき、大変ありがたく思っております。いただいたご意見について検討を行い、以下について改善致します。①デイサービスご利用時の様子について具体的に連絡帳に記載するように改善します。②認知症ケアプログラムの内容を見直し、認知症の進行を少しでも遅らせることが出来るよう取り組んで参ります。今後も安心してご利用いただけるよう職員一同努めて参ります。頂戴した評価、ご意見を真摯に受け止め、安心安全なサービスが提供できるよう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。		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。		0.0	13
3	利用料金が適正なこと。	5	6.6	5
4	地域での評判が良いこと。		2.8	12
5	個人情報を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。		6.6	5
7	自宅から近いこと。		9.4	4
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。	2	6.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.7	3
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。	3	18.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター鶴舞

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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？	3	4.0	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	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。

この度は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。全体的に昨年度に比べて良いご評価を頂けたことを嬉しく思いますとともに、職員一同で1年間、より良いサービス提供の実現のために頑張ってきて良かった、と自信を持つことが出来ました。とはいえ、まだまだ改善の余地は十分にありますので、今後もご利用される皆様に喜んでいただけるようなサービスの向上を目指してまいります。サービスの向上にはご利用される皆様方の貴重なご意見が大変重要となりますので、細かなことでも気になることがございましたらスタッフまでお気軽にお声かけいただけたらと思います。

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。		2.0	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。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。	4	5.4	8
4	地域での評判が良いこと。		3.8	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.0	6
7	自宅から近いこと。		9.0	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。		5.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。	1	20.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.2	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。	5	3.6	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.8	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご指摘を受けました問題点に対しては、真摯に受け止め改善に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。		3.2	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
3	利用料金が適正なこと。		3.5	9
4	地域での評判が良いこと。		1.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.5	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。		8.2	4
7	自宅から近いこと。		5.0	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。	3	8.2	4
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。		7.8	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。	1	15.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	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。	5	7.1	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370700953	いきいきヒルズ

1.事業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	4.4	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	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	4.2	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	4.1	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？	2	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ユーザー評価の自由記載欄で感謝の声をいただいて、とてもうれしく思います。今後のサービスへの活力ともなり、ありがたいです。一方、家族の方へレクリエーションや個別機能訓練への取り組み状況が伝わっていない様子も見受けられ、毎年苦慮しています。今後も継続して連絡帳や送迎時に家族の方とコミュニケーションを取ってまいります。

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。		3.2	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	2.3	13
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。		1.8	15
5	個人情報を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。	4	6.7	5
7	自宅から近いこと。		11.1	4
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。		5.3	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.4	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.4	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。	1	13.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.1	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.9	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	29.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お忙しい中ユーザー評価にご協力していただいてありがとうございました。
苦情受付窓口についての説明が、契約時に説明しておりますが、今後も、定期的に説明し、ご理解いただけるよう努めていきます。
最後に誠に勝手ながら、2024年2月末で、デイサービスリハビリの家ふくざわを閉鎖することになりました。
ご利用者様、ご家族様、関係者様には、大変ご迷惑をおかけしました。今まで有難うございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		0.4	14
3	利用料金が適正なこと。		3.1	7
4	地域での評判が良いこと。		3.1	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。	3	15.2	3
7	自宅から近いこと。		9.8	5
8	事業所の定員・規模。		2.7	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	15.6	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.7	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	2.2	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.6	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。	1	8.5	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370701654	あいおいリハビリデイサービス

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？	5	4.4	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？	5	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	5.0	4.6
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	4.2	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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？	5	4.3	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？	5	3.8	4.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	5.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	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。

契約書の説明や機能訓練計画書の説明など、つい専門的な言葉で説明してしまっているのか説明をうけたことを覚えてみえない方がみえたので今後いままで以上に丁寧にゆっくりと説明してご理解いただきたいと思います。

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	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。		13.3	4
3	利用料金が適正なこと。		2.7	10
4	地域での評判が良いこと。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	2	4.0	8
7	自宅から近いこと。		5.3	6
8	事業所の定員・規模。		2.7	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。		5.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	14.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	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。		2.7	10
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	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。	3	14.7	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370701878	あいふるリハビリデイサービス

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？	5	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	5.0	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	7.4%	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	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。

デイサービスは在宅生活を継続する上で効果的なサービスとなっているという回答が多く今後も安心してご利用いただけるように信頼される事業所でありたいと思っております。苦情・相談窓口や契約書、重要事項説明書などの説明を今まで以上にわかりやすくお伝えしていきます。各相談窓口を掲示しサービスの関するご利用者様の要望・苦情等に対し、迅速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。		4.0	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。		0.0	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。		0.0	13
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。		4.0	10
7	自宅から近いこと。		14.7	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。	5	9.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	9.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.3	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。	3	5.3	9
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	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。	4	6.7	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390700264	デイサービス らしく昭和

1.事業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？	3	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	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	65.4%	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。

ユーザー評価にご協力下さり、誠にありがとうございました。数々の温かいコメントありがとうございます。ご家族様への対応に関して配慮が足りない部分に関しては、連絡帳の活用や送迎時の会話を通じて、ご家族様がどのように感じていらっしゃるかを気付けるようにしていきます。宿泊の件に関して、お力になれず、他のショートステイをご利用頂く状況が続いており、ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。大変申し訳ございませんが、らしく昭和として宿泊の再開の目処がたっていない状況です。再開の目処がつきましたら、速やかにアナウンスさせて頂きます。引き続き、デイサービスでお力にならせて頂きたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		7.9	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。		0.9	12
3	利用料金が適正なこと。		4.2	9
4	地域での評判が良いこと。		0.5	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	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。		11.2	4
7	自宅から近いこと。		5.1	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。	5	8.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.7	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	12.6	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。		2.8	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

すべての項目について、平均を超える評価をいただくことができました。ご利用者や家族が重要と感じている項目について、勉強会や研修などを実施しご利用者やご家族の満足度の向上に努めたいと感じます。自由記載欄で、施設見学の希望が数件見られました。以前はコロナ感染症対策の為、施設見学は積極的に実施していませんでした。今後は、施設見学会を開催し、ご家族のニーズに対応したいと考えます。また、今まで積極的に実施していなかった、ボランティアの受け入れを積極的に行い、開かれたデイサービスとなれるよう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。		1.7	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。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		4.7	8
4	地域での評判が良いこと。		0.3	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。	3	9.2	4
7	自宅から近いこと。		10.0	3
8	事業所の定員・規模。		3.1	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。		7.5	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	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。	1	19.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。	4	1.7	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	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。

機能訓練の内容や目標等、ご本人様・ご家族様に分かりやすく具体的に説明する様改善いたします。ご不明点の有無の確認も怠らない様にいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		9.0	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	0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		6.8	8
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を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。	3	2.3	11
7	自宅から近いこと。		9.9	4
8	事業所の定員・規模。		1.4	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.9	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。		12.2	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	19.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.7	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.2	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	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

今年度もユーザー評価事業にご協力及び、皆様からの貴重なご意見を頂きありがとうございました。デイサービスでの至れり尽くせり対応の結果、ご自宅での対応に困ることがあるとの意見がありました。自宅での生活の事もあるので、自立支援を考えた対応をしていこうと思います。また、施設の会報みたいなものがあるといいとの事で、何か発信できるものを考えていきたいと思います。今後もみなさまに安心してご利用していただけようにサービスの向上に取り組んでまいります。今後とも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。		2.8	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
3	利用料金が適正なこと。		10.5	3
4	地域での評判が良いこと。	5	5.3	9
5	個人情報を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。	4	9.8	4
7	自宅から近いこと。	3	7.4	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。		7.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。	2	16.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.4	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。		1.8	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

評価項目設問2．3．の苦情窓口のご説明や個人情報に関するご説明は大変重要であり契約時にしっかりと時間を設けご説明しているが4．事業所と利用者との意識の差からも⑥不満や苦情などをじっくり聞き、よく対応することがユーザー順位の上位にある事から、言いたいけれど言い辛い対象者も潜在的にいらっしゃる事を意識し、定期的にご意向を確認する場を設けたいと感じました。また自由記載欄からは、レクリエーションに対するご要望や、ご家族の見学会などのご要望を確認いたしました。SNSを活用した情報発信や、定期的なご家族の見学会など企画して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		2.6	10
4	地域での評判が良いこと。		2.0	11
5	個人情報を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。		12.5	2
7	自宅から近いこと。	5	10.8	5
8	事業所の定員・規模。	4	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。		5.4	8
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。		4.8	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	12.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	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。	3	12.0	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370801512	リハビリデイサービス　ソラナ

1.事業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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	22.7%	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	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。

対象者全ての方から回答を頂くことができました。共通設問や職員・施設に関する設問においては平均的評価を頂きましたがソラナの特色であるリハビリや専門職の配置を活かした内容の設問に関しては平均を下回る結果となりました。利用者様それぞれが目的をもって通っていただき身体的不安や変化を受け止め改善していくことに満足度を求められていることに対しサービスの内容や日常生活動作へのつながりが分かりにくくなっていたかもしれません。今後はご利用者様とのフィードバックを含めしっかりと評価をしサービスの向上に努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。		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。		3.1	12
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。	3	9.8	3
5	個人情報を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。		2.6	13
7	自宅から近いこと。	5	9.3	4
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。		6.2	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	4.1	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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。		8.8	5
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.6	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。		13.5	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390800247	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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

各職員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、各専門職間の情報連携に努め、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。
在宅療養の継続を支援するため、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。		7.5	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。		4.4	9
3	利用料金が適正なこと。		1.3	10
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。		0.6	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。		11.3	4
7	自宅から近いこと。		6.3	6
8	事業所の定員・規模。	1	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。	2	15.7	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	0.0	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	14.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	27.0	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。		6.3	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390800288	瑞穂ケアセンターあお空

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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？	3	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	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？	3	4.2	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	4.3	3.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.9	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	138.9%	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	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。

貴重なご意見いただきましてありがとうございます。レクリエーション(娯楽)など、マンネリになることのないように楽しめる活動を考え種類を増やし、感染症や衛生面、プライバシーに係る面もよりご家族様にお伝えしていけるように配慮していきます。これからも皆様の声に耳を傾け快適に過ごすことができますよう職員一同心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		5.7	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。	5	0.4	15
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。	4	3.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.5	7
7	自宅から近いこと。		8.4	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。	1	6.5	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.9	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。		14.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390800338	デイサービス さふらん新瑞橋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見いただきありがとうございました。送迎時間の確認を再度各家庭にお聞きさせて頂きたいと思います。送迎に携わるスタッフと利用者様(家族様)との間に認識のズレがあるのかもしれません。また、外出レクリエーションに関して、コロナの影響もあり、なかなか実施ができていませんでしたが、それぞれの行きたい場所をリサーチして目標設定して、そこに向けての日々の活動をより一層充実できるよう努めてまいります。外出を増やすにあたり、下肢筋力を意識した体操を行い、転倒予防・健康の維持をお互いに気を付け合い、体調不良者が多く出ないよう感染対策も引き続き尽力していきます。

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。		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。		1.9	12
3	利用料金が適正なこと。		5.8	5
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	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。		5.2	7
7	自宅から近いこと。	5	7.7	3
8	事業所の定員・規模。		5.8	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	3.9	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.5	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	2	20.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	7.1	4
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.2	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
23A0900176	ハッピーデイサービスすみれ

1.事業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	4.4	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？	5	4.4	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	3.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.0	4.6
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	4.2	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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	2.0	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	4.2	3.0	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	4.3	5.0	4.5
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	4.1	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？	5	4.3	3.0	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？	5	3.8	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	4.0	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.0	4.4
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	4.1	2.0	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	4.0	2.0	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	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	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。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。お困りごとに早期に対応し、ご満足いただけるケアを提供させていただけるよう、職員一同精進いたします。

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。		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。		0.0	6
3	利用料金が適正なこと。		0.0	6
4	地域での評判が良いこと。	4	0.0	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	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。		6.7	5
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。		33.3	1
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	20.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.3	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。	3	0.0	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	2
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。		0.0	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から貴重な意見をいただきありがとうございました。「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」が最も重要視されていることを改めて確認できました。最も評価が低かった問2「苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったですか？」について、ご理解をしていただけるようわかりやすい説明を心がけてまいります。今後もご利用者様、ご家族様からのご意見、ご指摘を真摯に受け止め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。		5.7	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。		3.8	9
3	利用料金が適正なこと。		10.2	4
4	地域での評判が良いこと。		1.3	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.9	11
7	自宅から近いこと。	4	8.0	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。	5	4.8	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	12.1	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。	2	18.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	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。		1.9	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370900272	熱田区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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？	5	4.1	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？	2	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？	3	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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？	2	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査を踏まえて、まず食事が昨年度と比べて味が落ちたというご意見があり、そのご意見を真摯に受け止め、改善を重ねていきます。また、機能訓練指導員・メニューの充足を図り、通われるみなさまのプログラムも厚くしていく次第です。

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。		4.7	8
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	10
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	0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.1	9
7	自宅から近いこと。		3.1	10
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。		9.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.8	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	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	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.7	7
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	1.6	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

多くの意見ありがとうございます。感謝のお言葉もいただき職員一同大変励みになりました。「レクリエーションや体操が充実すると良い」とご意見いただきました。レクリエーションや体操は毎日行っていますが、連絡帳に細かい内容を記載できない日があり、今後は細かく記載するよう徹底していきます。送迎時にご家族へお伝えできるよう心掛けていきます。また「話が食い違うことがある」とのご意見がありましたが、ご本人にうまく伝わらないことが予測されるときはご家族への確認の連絡を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。		4.8	8
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
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。	4	1.9	12
5	個人情報を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。	5	9.8	5
7	自宅から近いこと。		14.1	2
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。	3	12.0	3
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。		2.1	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。		11.7	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	5.9	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。		0.8	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370900959	医療法人　杏園会　リハビリデイサービスセンターろくばん

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	3	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

全体平均よりほとんどの項目が低い評価をされており、ご利用者様ではなく、同居のご家族様、別居のご家族様の評価が低い項目が多くあり、ご利用者様のご様子や気になる事などお伝えし、ご家族様が気軽に相談して頂ける雰囲気作りを行い連携を深めていきます。スタッフの対応の安心感や信頼感を持っていただける点や食事、入浴、レクリエーションなど、基本サービスの評価が良かった点はとても嬉しく思いました。利用者様やご家族様にデイサービスのご利用が在宅生活を続ける上で楽しみになり、なくてはならない大切な存在と思って頂ける様サービスの向上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。		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。		3.1	10
3	利用料金が適正なこと。		4.6	9
4	地域での評判が良いこと。		2.6	12
5	個人情報を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。		7.2	7
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。	5	7.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.9	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	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。	1	18.5	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	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。	2	8.2	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.1%	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	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	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。

利用者様、ご家族の方との意識の差を出来る限り近づけて、利用者様、ご家族様の不安を減らし、安心して利用して頂けるように、全力で取り組む。同じく評価の部分でも、『出来ていない』と評価をされているので、再度契約時の説明や日々の運営の在り方を検討し、改善していこうと思います。

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	11.4	3
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
3	利用料金が適正なこと。		5.7	10
4	地域での評判が良いこと。		1.3	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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。	2	6.3	7
7	自宅から近いこと。		6.3	7
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。	4	7.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	5	14.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.6	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。		1.9	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370901312	ハッピーリハビリデイサービス

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？	5	4.4	4.2	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	86.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	96.0%	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。

いつもご利用いただきありがとうございます。今年は全体で行うレクレーションに力を入れていきたいと思ってます。　より多くの利用者様が笑顔で楽しく過ごしてていただけるよう職員一丸となって邁進していく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		1.2	13
3	利用料金が適正なこと。		3.8	9
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。	5	3.5	10
7	自宅から近いこと。		8.7	5
8	事業所の定員・規模。		7.6	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	7.0	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.7	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	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。	1	16.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.6	1
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。		2.0	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	2	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用されておりますお客様やご家族様から、貴重なご意見を頂きありがたく感じております。今回の評価を真摯に受け止め、今後の事業所運営に反映させたいと思います。現在の社会的なニーズも多様化しており、皆さまに最適なサービスが提供出来るよう努めて参ります。在宅での生活を少しでも長く継続出来るように、またお客様自身が役割を見つめ、やりがいを感じて生活が出来るように、事業所の特徴でもある「歩こう会」と取り組みをこれまで以上に推進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.3	12
3	利用料金が適正なこと。		9.0	3
4	地域での評判が良いこと。		4.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。	4	5.3	8
7	自宅から近いこと。		5.6	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。	5	5.6	6
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。		9.0	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。	3	21.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	5
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	1.1	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2370901585	ひびのファミリア

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年度もユーザー評価に参加させていただきありがとうございました。そして貴重なご意見をいただきありごとうございました。今回、全体平均評価に比べて良い評価をいただきましたが、今後も利用者様やご家族様に安心安全なサービスが提供できるよう、引き続きサービス向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		4.0	10
3	利用料金が適正なこと。		1.7	13
4	地域での評判が良いこと。	2	1.3	14
5	個人情報を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。	5	4.7	7
7	自宅から近いこと。		10.0	3
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。		8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.3	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	18.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	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。		9.7	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2390900153	ハッピーデイサービスすみれ

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.7	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	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	87.5%	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	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。

この度は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。今後も、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用いただけるサービス事業所となるよう、心がけて参ります。

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。		2.8	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。		1.7	13
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。	4	2.8	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		2.8	7
7	自宅から近いこと。		11.1	4
8	事業所の定員・規模。		2.2	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。		5.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	18.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.2	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	20.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	5.6	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	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
23A1001198	まちあい処～おかってDAY～

1.事業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	4.4	4.8	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	5.0	4.6
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	4.2	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	17.9%	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	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。

開設一年目ということもあり、基盤作りのための指針として参ります。

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。		17.3	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。		2.7	11
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	5.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	13
7	自宅から近いこと。		8.0	7
8	事業所の定員・規模。		12.0	2
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	10.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	6.7	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	9.3	5
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。		0.0	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.4	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？	5	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	5	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.3	5.0	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.0	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.9	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書、苦情窓口等の説明がわかりやすかったか？の項目が低い結果となりました。毎年、低い評価の項目となっており、課題としている項目です。できる限りわかりやすく、伝わりやすい説明を心掛けておりましたが、不十分な結果となりました。今後より一層、説明をしていく際は、わかりづらい専門用語等は伝わりやすい言葉に置き換えて説明していきます。又説明を進めていく中でご理解して頂けているか都度確認、不十分であれば再度説明を行いながら進行していきます。

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	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。		4.4	7
3	利用料金が適正なこと。	4	3.3	9
4	地域での評判が良いこと。		0.0	10
5	個人情報を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。	3	15.6	3
7	自宅から近いこと。		4.4	7
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。	5	5.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		30.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	2
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。		0.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	4	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご利用者やご家族が重要と考えている項目について「基本サービスの充実」「スタッフ対応の安心感、信頼感」や「ケアマネージャーとの連携」に続き「利用者どうしの人間関係が良いこと」が上位に入っており、サービス提供や改善において重点を置いていきたい。また、記入者別点数においては「意向や要望が計画やサービス提供へ活かされているか」「送迎サービスについて」「食事の食べやすさについて」「他のご利用者との人間関係について」等がご本人よりご家族評価が低い数値となっており、実際に提供しているサービス内容をご本人にはもちろん、ご家族にもお伝えすることで安心してご利用していただけるよう努めていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.7	12
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	6.7	5
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。		5.0	9
7	自宅から近いこと。		6.7	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。	1	8.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	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。	5	21.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		2.7	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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。

問1、2、3)契約書等の説明について、わかりやすい言葉で説明し疑問点は都度説明させていただきます。問14)デイサービス内の座席や送迎時の座席等、人間関係に配慮して調整致します。問19)自立支援に向けたサービス提供について、当事業所は、はたらくデイを提供しております。ご利用者の生きがいややりがい、居場所等の創出に向け取り組んでおります。

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。		1.1	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。		0.0	15
3	利用料金が適正なこと。		6.5	7
4	地域での評判が良いこと。		2.5	11
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。	3	8.3	4
7	自宅から近いこと。		11.2	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。	4	7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。	2	18.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター春田

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	3.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

名古屋市介護サービスユーザー評価にご協力をいただいたご利用者様にお礼申し上げます。
今年度の評価につきましては、複数の項目で全体平均点数よりも低い評価となりました。いただきましたご利用者様からのご要望やご意見にしっかりと耳を傾け、実際の援助内容、レクリエーションや機能訓練等への反映、事業所内職員会議で内容をしっかり検討し、サービスの改善に努めてまいりたいと存じます。
また、契約時における重要事項等の説明も分かりやすい説明を心がけてまいります。
今後とも当事業所の事業運営にご指導を賜りますよう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。		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。		1.6	12
3	利用料金が適正なこと。	5	7.0	7
4	地域での評判が良いこと。		2.5	10
5	個人情報を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。	3	9.2	6
7	自宅から近いこと。		14.6	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。		9.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	11.8	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	3.5	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。	2	17.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.0	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	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。		0.6	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371000841	八王子デイサービス

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	4.4	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？	4	4.4	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	3.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

評価結果で明らかになった問題点は今後、事業所職員内で共有し直ちに改善できる点は改善していく。

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	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。		3.7	10
3	利用料金が適正なこと。		4.5	8
4	地域での評判が良いこと。		1.9	13
5	個人情報を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。		7.1	6
7	自宅から近いこと。		12.7	3
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。		3.7	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.2	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	10.9	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	15.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.2	1
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。	2	6.0	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371000932	オーネスト戸田川指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.8	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	4.4	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	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回、サービス内容や職員の対応に安心感・信頼感を得て頂けている評価を頂き、大変嬉しく思います。また、今年度より感染症に対する規制も大幅に緩和され、レクリエーション活動においてもより充実した活動を行えていることも評価に反映して頂けたと思います。ご意見として頂いた運動面の強化については、体操プログラムの増加や施設周辺の散策など、体を動かす機会をより持って頂ける様に充実化を図って参ります。プライバシーへの配慮については相手の気持ちに寄り添った支援を行い、設備面においても必要なものについては設置をしていくなどより気持ちよく過ごして頂けるようにサービスを提供して参ります。

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。		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。		1.5	14
3	利用料金が適正なこと。	3	8.2	5
4	地域での評判が良いこと。		2.1	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.2	6
7	自宅から近いこと。		3.6	10
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。	5	14.4	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.1	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	12.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		12.3	4
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.1	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371001666	グリーナリーデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.1	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査結果を通じての改善点:①契約書等の内容把握は情報量や専門定な分野が多くなかなか理解しにくいことから専用の要約シートを準備し、時間が経過しても理解しやすい対策を講じる②自立支援に基づいたサービスに関しては自立支援自体がシンプルであるがゆえに難しくはあるがまずは職員そしてご利用者サイドも理解することで理念に基づいたサービスを展開したい(具体策:研修開催)③余暇活動の充実を望む声が多く聞かれたことからも他法人施設の取り組みを見学するなど更なる多様性、個別性を進めていきたい。更にTVなどハード面に関しては早急に改善を図ることにより顧客満足度向上を目指していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	12
3	利用料金が適正なこと。		1.2	13
4	地域での評判が良いこと。		8.6	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。	4	8.8	5
7	自宅から近いこと。		10.8	3
8	事業所の定員・規模。		0.7	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。	5	6.4	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.3	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.6	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。	3	4.9	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

当事業所では、住み慣れた地域での暮らしの確保を念頭に置き、元気に楽しく過ごせるようレクリエーションや機能訓練など重視したサービスの提供に努めているつもりでおりましたが、その提供しているものが、実際に在宅での自立支援に繋がっている、という事への説明が十分ではありませんでした。これからも ここへ来るのが楽しみだ、と言っていただけるだけで満足せず、ひとつひとつの提供内容には、自立支援への繋がりがあることを丁寧に説明していきたいです。

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。		0.3	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。		1.6	12
3	利用料金が適正なこと。		3.2	11
4	地域での評判が良いこと。		7.1	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	2	3.8	10
7	自宅から近いこと。		12.8	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。		11.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.1	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.6	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。	3	16.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。		5.4	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371001864	デイサービスセンターもみの木

1.事業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？	3	4.4	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？	3	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

現状の課題がよくわかり、大変参考になるご意見をいただきました。普段の利用者様の話の中では、言えなかったり、言いづらかったり、すると思われるので利用者様、ご家族様に感謝申し上げます。これからも現状できる範囲ではありますが、デイサービスで過ごされる日常が少しでも楽しいものになるよう盛り上げていきます。

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	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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。	1	1.8	11
4	地域での評判が良いこと。		3.2	9
5	個人情報を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。		9.8	5
7	自宅から近いこと。		4.2	8
8	事業所の定員・規模。		0.4	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	14.4	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.5	4
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。	3	12.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		28.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.6	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。		2.1	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	3	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	91.7%	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。

レクリエーション等のサービスを楽しんで頂けているとご回答いただき、私どもも励みになります。ショートステイや特養と併設している施設であるという点で、皆様により安心してご利用していただけるよう、各相談員とも連携を密にしサービス提供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。		11.4	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。		3.2	9
3	利用料金が適正なこと。		0.0	13
4	地域での評判が良いこと。		1.3	12
5	個人情報を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。	2	5.1	7
7	自宅から近いこと。		8.9	5
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。	4	16.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.2	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。	3	18.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	5.7	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371003225	カルチャーデイサービスなでしこ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	44.1%	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	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。

ご利用者様及びご家族様へのご契約の際に重要事項説明の中で、苦情相談窓口や個人情報の取り扱いに関する部分におきましては、なるべく分かりやすく説明する事に努めたことにより、前年の指摘事項からの改善が概ねできたのではないかと感じました。また、ご利用者様がサービス提供を受けられる中でスタッフへの安心感と信頼感を重要視されている事を再確認できました。今後もサービスの質の向上を目指し、安心してデイサービスをご利用頂けるよう、職員一同努めて参ります。

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。		4.9	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	15
3	利用料金が適正なこと。		3.5	8
4	地域での評判が良いこと。	3	2.8	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		2.1	13
7	自宅から近いこと。		4.9	6
8	事業所の定員・規模。		11.8	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。	4	3.5	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.2	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。		2.8	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		9.7	5
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371003910	はじまるCAFE　ほほえみ

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.4	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご家族様の率直なご意見ありがとうございます。皆さまのご意見に寄り添えますようブラッシュアップしてまいります。デイサービスのご利用時の様子をわかりやすくお伝え出来る媒体を検討中です。よきも悪きのご意見頂けますとより良い形になるものと考えております。今後もサービス向上のため精進しご家族様ご利用者様にとって楽しく安心できるデイサービスであり続けよ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。		5.1	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。		1.9	14
3	利用料金が適正なこと。		2.7	10
4	地域での評判が良いこと。		2.4	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		6.7	4
7	自宅から近いこと。		6.2	5
8	事業所の定員・規模。		1.3	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	5.1	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	19.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	6.2	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	2.4	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391000383	デイサービス さふらん中島

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	3.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	3.9	4.0	4.6
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	4.2	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.1	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	4.2	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	4.3	4.1	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	3	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

自己評価とユーザーからの評価がほぼ同じような結果であり、今後のサービスも引き続き評価が得られるように心のこもった対応をしていきます。個別でのレクリエーションや機能訓練に関して、評価が低くなっている点もあり、それぞれの能力や希望等をしっかりと聞き取り、取り組みの中に取り入れていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	4.4	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。		0.0	15
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。		1.8	12
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。	3	15.6	2
7	自宅から近いこと。		8.4	6
8	事業所の定員・規模。		1.8	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。	2	8.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	9.8	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	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。		0.4	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391000391	デイサービス さふらん千音寺

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

新しいサービスの取組や研修について、さらに内容のあるものにしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		2.3	13
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。	1	6.9	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	5
7	自宅から近いこと。		12.1	2
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。	3	11.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.9	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		10.9	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		1.7	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391000557	まちあい処～おかってDAY～

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

開設一年目ということもあり、基盤作りのための指針として参ります。

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	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。		2.9	11
3	利用料金が適正なこと。		1.7	14
4	地域での評判が良いこと。	2	5.4	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	5
7	自宅から近いこと。		3.3	10
8	事業所の定員・規模。		4.6	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	14.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.1	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。	1	20.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100302	なごやかハウス野跡デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご利用者・ご家族の皆様より貴重なご意見を頂戴し、感謝申し上げます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、サービス改善に努めて参ります。評価の低かった、個別の計画に基づいた機能訓練の内容・効果に関する説明について、契約時や計画書作成時等、より丁寧で具体的な説明に努めます。また、レクリェーションについて、バリエーションの充実やご利用者のご意向が反映されたものになるよう、定期的に見直しを図り、改善に努めます。自由記載欄については、好意的なお言葉を複数頂戴し、感謝いたします。コメントに慢心せず、ご利用者・ご家族様のニーズにお応えできるよう、引き続き尽力します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.1	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。		4.8	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。		5.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。	2	6.3	6
7	自宅から近いこと。		10.8	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。	4	4.8	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.7	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。	3	16.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	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。		1.8	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

全体的に良い評価をいただけたと思います。苦情相談窓口の説明はもっと丁寧に説明していこうと思います。また個人的意見をいただいております、改善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。		1.0	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
3	利用料金が適正なこと。	5	11.9	3
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を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。	3	4.8	7
7	自宅から近いこと。		4.3	8
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。		10.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.6	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	2	17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.3	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	44.1%	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今後もご利用者様、ご家族様のご希望に沿った対応を大切にしながら安心、安全にご利用して頂けますよう、サービスの向上に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		0.6	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。		4.5	8
3	利用料金が適正なこと。		4.5	8
4	地域での評判が良いこと。		0.3	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。	3	6.2	7
7	自宅から近いこと。		13.0	3
8	事業所の定員・規模。		0.3	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。		8.8	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.4	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		7.9	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	62.5%	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。

評価としては悪くはなかったですが、個人情報についての本人様への説明が分かりにくかったの返答聞かれています。分かりやすく説明していきます。苦情受付窓口についても説明が分かりにくかったの返答聞かれているために、分かりやすく丁寧に説明していきます。送迎の時間について、現状、到着前に連絡していましたが、階段等の移動に時間がかかってしまう事のようです。毎日利用者様が違う為に、時間の固定が難しい現状です。到着前、10分前に連絡し、自宅で待っていただけるように声をお掛けします。

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。		4.5	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。		3.3	12
3	利用料金が適正なこと。		7.3	5
4	地域での評判が良いこと。		7.0	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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	5.5	7
7	自宅から近いこと。		8.8	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	9.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	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。	5	2.1	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100427	なごやかハウス丸池デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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？	3	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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まして、誠にありがとうございます。貴重なご意見を頂戴し、有難く存じます。ご指摘いただきました点につきましては、全スタッフで共有し改善に向けて取り組んでまいります。新型コロナの感染予防につきましては、少しずつ緩和しているとはいえ、感染予防自体は継続しているため、ご満足いただけるレクリエーションを初めとするサービス提供が思うようにできておりませんでした。今後は、感染予防を継続しつつ、レクリエーションや機能訓練の見直しを行い、より在宅生活に役立ちご満足いただけるサービス提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	15
3	利用料金が適正なこと。		3.4	10
4	地域での評判が良いこと。		5.1	7
5	個人情報を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。	2	7.4	5
7	自宅から近いこと。	5	10.4	4
8	事業所の定員・規模。		0.3	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。	3	10.8	3
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。		4.7	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	18.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	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。		2.0	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	21.7%	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	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。

いろいろとご意見いただきありがとうございました。まず、送迎時の遅れなどの連絡は、今後しっかりしていきたいと思います。それから、ショートやお泊りなどは、施設の設備上厳しく国からの認可が下りないと思います。ですが、皆様のお声に寄り添っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		0.8	13
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。		2.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.0	9
7	自宅から近いこと。		14.2	2
8	事業所の定員・規模。		0.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	7
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。		7.5	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	13.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	2.5	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.1	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	44.1%	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	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。

皆様のご意見ご要望を元に、改善に努めて参ります。特にご家族様やCM様に向けての見学会なども今後検討実施に向けて取り組んでまいります。食事イベントや外出行事なども時機を見て実施に向けて計画してます。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		3.3	9
3	利用料金が適正なこと。		3.3	9
4	地域での評判が良いこと。		1.5	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	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	7.8	6
7	自宅から近いこと。		2.2	13
8	事業所の定員・規模。		3.0	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。	2	8.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.1	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	13.0	2
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	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	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371102571	デイサービスセンター港寿楽苑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

一定の好評価を頂けたことに感謝しております。今後も契約時における丁寧な説明を心掛け、また普段から利用時における相談などに耳を傾けて対応して参ります。またデイサービスとしての役割を担えるように対応して参ります。多くの利用者がおられる為、すべて対応できるまでには至りませんがスタッフと検討しながら実施していきます。

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。

		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	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。		2.5	11
3	利用料金が適正なこと。		7.2	6
4	地域での評判が良いこと。		0.9	14
5	個人情報を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。	3	6.5	7
7	自宅から近いこと。		13.2	3
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	5	2.1	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.4	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	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。	1	17.1	2
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。		2.1	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	5.8	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391100191	寿楽の家

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

「スタッフの対応に安心感・信頼感がある事」がご利用者様のご家族が一番重視されているという結果の中、自由記載では高い評価を頂きました。今後も気軽に相談して頂ける様な雰囲気作りを行い、利用者様一人一人に寄り添い安心して頂ける様努力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。		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。		3.1	10
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。		0.9	12
5	個人情報を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。	4	6.3	7
7	自宅から近いこと。		7.6	5
8	事業所の定員・規模。		0.4	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.9	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	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。	3	13.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	12.5	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。		7.1	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391100266	食楽ガーデン笑愛

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.8	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.3	4.6
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	4.2	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	4.2	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	4.1	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	4.8	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	4.2	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	4.3	4.0	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	4	3.8	4.8	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	4.0	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	5.0	4.4
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	4.1	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？	4	4.0	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	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	40.0%	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。

まずは全体的に高評価を頂いたことや、温かいお言葉を頂いたこと厚く御礼申し上げます。ご指摘いただいた点は職員会議にて話し合い改善することにしました。契約書の説明が分かりにくい点においては、ポイントをしぼって必要な点のみ簡単に行うこととしました。設備においては廊下に手すりを増やし、より安心して歩けるようにしました。レクリエーションは高評価を頂きましたが、物つくりの回数を増やしてほしいということに対して毎月1回から3回行うこととしました。最後に職員や食事に対し高評価を頂いたこと、職員一同感謝申し上げるとともに、今後も期待を裏切らないよう努めてまいります。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	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。		0.0	9
3	利用料金が適正なこと。		3.3	5
4	地域での評判が良いこと。	4	3.3	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	2	16.7	3
7	自宅から近いこと。		0.0	9
8	事業所の定員・規模。		1.7	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。		1.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	15.0	4
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。		28.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.0	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

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391100340	COCOリハ

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

契約関連での説明での理解が少ないと感じた。契約時の説明で利用者様の理解を得やすいよう利用者様に合わせた説明を行っていく。

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。		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。		12.3	4
3	利用料金が適正なこと。		19.8	2
4	地域での評判が良いこと。	3	2.5	8
5	個人情報を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。		0.0	9
7	自宅から近いこと。		11.1	5
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。		0.0	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.6	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	11.1	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	9
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	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。	5	4.9	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター大生

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	37.0%	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。

利用者様の評価におきまして、事業所の設備や備品、清掃状況などの環境についての項目は全体的な評価が低い状況でありましたので、改めて設備面と備品の確認・見直しをします。徹底した清掃を実施して環境の改善を図り、利用者の皆様様が居心地のよい場所であり、快適に安心していただける空間になるよう努めていきます。また、デイサービスを利用される上での重要度、ユーザー順位として、職員の対応に安心感・信頼感があることが一番で大切であることと、貴重なご意見も頂戴することができました。今後は利用者様・家族様とのコミュニケーション全般をより丁寧に行い、連絡や調整等の報告や相談も速やかに対応する事に努めていきます。

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。		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。		2.8	12
3	利用料金が適正なこと。		4.2	9
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。	4	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。	1	7.6	5
7	自宅から近いこと。		4.8	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。	5	10.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.2	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	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。		17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.3	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。		7.0	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371200367	なごやかハウス三条デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	4	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.1	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	4.2	3.9	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？	5	4.3	3.8	4.5
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	4.1	3.8	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	4.3	3.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	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	4.0	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	27.5%	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。「トイレ介助や入浴介助の際のプライバシーに配慮した対応について」「感染予防や衛生面の対応について」につきましては自己評価よりも低い評価を受けており、特に直接ご利用者に関わることですので早急に改善を行いたいと思います。それ以外で高い評価を頂いた設問に関しては、継続して取り組んでまいりたいと思います。お忙しい中、ご回答頂きまして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。		1.5	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。		3.4	9
3	利用料金が適正なこと。		3.1	10
4	地域での評判が良いこと。		0.3	15
5	個人情報を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。		10.8	4
7	自宅から近いこと。		6.5	6
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	11.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	4.6	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	18.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	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。	4	2.5	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371200383	南区デイサービスセンターひまわり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

全体的に高い評価をいただきましたが、契約書、重要事項説明、苦情受付窓口についてやや低めの評価でしたので、今一度わかりやすく丁寧にご説明できるよう努めて参ります。自由記載欄に「スタッフとのコミュニケーションがとりやすい」など記入いただきました。どんな時でも利用者様、ご家族様の言葉に耳が傾けれるよう、引き続き親切丁寧な対応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。

		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。		1.1	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
3	利用料金が適正なこと。	5	9.8	5
4	地域での評判が良いこと。		5.5	6
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。	2	3.3	10
7	自宅から近いこと。		10.4	4
8	事業所の定員・規模。		4.4	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	10.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.1	13
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	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。	3	18.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	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。		4.9	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201084	ハートデイサービス桜

1.事業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	4.4	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？	5	4.4	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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	5	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	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。		2.9	13
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。		3.5	11
5	個人情報を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。	5	4.3	9
7	自宅から近いこと。		15.8	2
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。		7.8	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.2	6
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。		10.7	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	2.9	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	3.5	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス　いもと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	3	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	23.6%	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	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。

契約書や重要事項説明書などの説明や苦情窓口についての説明に分かりにくいとの声があるので、分かりやすく説明にしていきたい。機材、器具を修復もしくは更新をしてほしいとの声があるので順次行えるようにしていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		5.4	9
3	利用料金が適正なこと。	5	10.8	3
4	地域での評判が良いこと。	4	5.7	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。	3	6.4	7
7	自宅から近いこと。		8.9	5
8	事業所の定員・規模。		3.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.1	2
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。		4.8	10
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201399	デイサービス　花咲

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	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？	5	4.2	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？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

同居家族・別居家族では、評価は落ちている事に築かせていただきました。共通設問では、苦情の受付窓口やサービス●苦情での説明は、契約時必ず説明をしていますが、契約時だけでなく時折ご利用時に受付窓口の案内をする。●スタッフの言葉使いや身だしなみは、ミーテイングなどで随時確認する。●機能訓練での説明や効果、必ずご本人に説明を行うが、効果などもご家族併せて書面又は説明をする。●名古屋市からの設問では意見を聞いてサービス改善に努めているが、ご本人だけでなく、同居家族からは電話及び書面を通じて改善点を伝える。

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。		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。	1	6.7	6
3	利用料金が適正なこと。		0.0	15
4	地域での評判が良いこと。		5.3	9
5	個人情報を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。	4	6.7	6
7	自宅から近いこと。		10.2	4
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。		6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.1	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.9	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		4.0	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.7	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	12.0	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス　庵

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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。

ユーザーからのおおむね良い評価をいただき、スタッフ一同コメントを回覧して励みにしています。日常的に気を付けていた接遇マナーについてユーザーより評価していただき、今後も勉強会等開催して、利用者様が心地よくご利用できるよう、サービス提供をしていきます。一番評価の低かった設問2については契約時、説明を行っているつもりでしたが伝わっていないことがわかりました。担当者と検討し、わかりやすい説明ができるよう改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		4.8	8
3	利用料金が適正なこと。		4.2	9
4	地域での評判が良いこと。		2.4	11
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。	3	9.7	5
7	自宅から近いこと。		12.1	3
8	事業所の定員・規模。		4.2	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。	5	13.9	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.7	6
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。	4	12.1	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.4	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

契約書等の説明は、たくさんのご説明が重なるため、なるべく時間をかけすぎないよう心掛けておりますが、逆にそれで分からない事が出てこないように理解して頂けるようなご説明に心がけていきます。利用者様からはスタッフの安心感・信頼感があることの評価につきまして、同居ご家族様よりの評価が低かったため、今後さらに安心感を得られるように努めさせて頂きます。

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。		1.3	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。		9.8	5
3	利用料金が適正なこと。		1.3	12
4	地域での評判が良いこと。	5	0.7	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.5	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。	1	9.8	5
7	自宅から近いこと。		10.2	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。	4	11.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.2	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。		13.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.1	1
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。		3.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371201811	ヒューマンライフケア道徳

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	4	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

ご契約時の契約内容やお伝えするべき事などをしっかりと説明させて頂き、ご質問を気軽にして頂けるよう声掛けをして参ります。昼食の月間メニューを配布させて頂き、ご家族様にも献立がわかるようにさせて頂きます。

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。		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。		2.3	10
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。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	3	10.8	4
7	自宅から近いこと。		10.4	5
8	事業所の定員・規模。		2.7	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。		6.8	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	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。	2	14.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	8.6	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	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	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様からの貴重なご意見を基により良いサービス提供ができるように改善していきたいと思います。現段階では運動・リラクの器具を増やしていこうと考えております。

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。		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。		5.7	8
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。		3.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。	2	7.3	4
7	自宅から近いこと。		5.2	10
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。	4	6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.4	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.0	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。		5.7	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.5	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	4.7	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371202249	かがやきデイサービス笠寺

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	3	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	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？	3	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

長く続く介護でご家族様、そして当事者様しか分かりえない日々のご苦労を我々施設サービスに従事する者として、協力、お手伝いできることを日々の目標として努めてまいりましたが、今回の事業参加において改めてご利用者様・ご家族様のご意見に触れることが出来、なお力不足・意識の相違を認識させていただきました。
今後は、頂いた貴重なご意見を現場に生かすべくスタッフともども認識を共有させていただきます。
身近にいらっしゃるご家族様等に少しでも安心していただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	12.8	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。	4	3.8	11
3	利用料金が適正なこと。		7.3	6
4	地域での評判が良いこと。		3.1	13
5	個人情報を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。	2	7.6	5
7	自宅から近いこと。		8.7	4
8	事業所の定員・規模。		4.2	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。		6.9	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	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。	3	10.7	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	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

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371202686	オレンジタウン笠寺　デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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結果で「機能訓練の内容や効果について、説明を受けていますか？」という項目が全体平均より点数が下回っていました。現在もご利用者、ご家族に内容のご説明をさせていただいておりますが、より一層デイサービスで実施している機能訓練の内容や現在のお体の状況等をお伝えできるよう取り組んでまいります。
また、ご利用者、ご家族が施設を利用するにあたり1番大切に思われている事として、「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」が選ばれていました。職員教育や研修を継続的に行い、今後も安心してサービスを利用して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。		1.2	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。		1.5	14
3	利用料金が適正なこと。		4.0	8
4	地域での評判が良いこと。		1.8	11
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。	4	4.0	8
7	自宅から近いこと。		11.6	3
8	事業所の定員・規模。		1.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	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。	1	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	4.3	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391200421	デイサービス さふらん桜本町

1.事業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	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	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	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。

インスタグラムやホームページにてデイサービスでのご様子が見る事ができます。ご家族様からのご相談に関してはスムーズに行える様にご要望があったようにラインやメールなどを活用していくように検討しています。送迎時間に関しては基本時間厳守で行っております。交通状況やご利用者様の状況により遅延する場合がございます。

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。		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。		3.1	9
3	利用料金が適正なこと。		2.6	10
4	地域での評判が良いこと。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。	5	13.4	3
7	自宅から近いこと。		3.6	7
8	事業所の定員・規模。		3.6	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。	2	13.9	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	9.3	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.4	3
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。		1.0	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。		1.0	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391200462	デイサービス らしく笠寺

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	105.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様の日頃の具体的な活動内容などを今まで以上にわかりやすくお伝えしていく為に、連絡帳の活動写真、ニーズに合わせたコメント、イベントや見学での家族間交流に力を入れていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		8.7	5
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
3	利用料金が適正なこと。	4	3.3	9
4	地域での評判が良いこと。		0.7	15
5	個人情報を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。		8.7	5
7	自宅から近いこと。		4.0	7
8	事業所の定員・規模。		2.7	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.3	4
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。		4.0	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。	3	17.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	12.0	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。		1.3	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371300241	ユートピア第2つくもデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回のユーザー評価にご回答頂きましてありがとうございます。日頃の私共のデイサービスでの評価についておほめ頂いた点は、これからも続け、ご指摘のありました送迎時間、職員の教育につきましては、職員全体で話し合い日頃から報告、連絡、相談の向上に努め、ご利用者様、ご家族様にご満足していただけますようこれからも日々努力して参ります。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。		5.2	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
3	利用料金が適正なこと。		6.4	6
4	地域での評判が良いこと。	5	1.2	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	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。	1	8.4	4
7	自宅から近いこと。		4.2	9
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。	2	9.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	8.2	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。		4.2	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

概ね満足といった評価をいただきありがとうございます。契約や重要事項説明書、機能訓練の説明は分かりやすかったかとの設問が利用者評価が事業所評価より低かったため今後は丁寧で分かりやすい説明が出来るように心掛けていきたいと思います。自由記載欄に「利用者が毎日どのように過ごしているか、もう少し知らせてほしい」との意見がありました。連絡ノートやお便りなどを活用しご家族にデイサービスの様子を伝える工夫を考えていきたいです。

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。		5.8	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。		2.3	14
3	利用料金が適正なこと。		5.5	9
4	地域での評判が良いこと。	4	1.7	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.8	5
7	自宅から近いこと。		15.4	1
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。	3	5.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	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。	2	12.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.8	2
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。	5	3.2	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371300357	社会福祉法人名古屋市守山区社会福祉協議会デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

利用者評価と事業所評価がほぼ一致していました。その中でも「苦情受付窓口」の説明についての点数が低かったため、結果を踏まえ契約時には丁寧な対応を心掛け、評価されていることに対して期待を裏切らないように今まで以上に利用者さま・家族様に安心・信頼してもらえるデイサービスにして行きたいと思います。利用者さま・家族様のことを考え満足して頂くために自宅ではできない機能訓練やレクリエーションなどを充実させて行きたいと思います。

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。		1.3	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	7
3	利用料金が適正なこと。	3	5.8	7
4	地域での評判が良いこと。		6.3	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	4
7	自宅から近いこと。		5.0	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。	5	7.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	2.5	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	18.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.3	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。		4.6	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	2	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回のユーザー評価では、ユーザー様からの投票が30名全員となりました。また評価内容においても事業所評価よりもユーザー様から頂いた評価が高く、今後も皆様から信頼され安心して利用が出来る事業所が続けれるように努力を行っていきます。今回の評価の中で最も低い評価だった、苦情受付窓口の説明等については契約時に説明を行ってはいるものの継続して説明することはない為、低い評価になってしまったと思われます。今後は掲示物等に掲載。常に情報として目に入る状態にし、いつでも苦情の連絡が出来るように改善を行っていきます。

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。		1.8	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。		6.0	7
3	利用料金が適正なこと。		5.8	8
4	地域での評判が良いこと。	2	0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.7	4
7	自宅から近いこと。		8.6	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。	5	10.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.4	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。	3	15.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	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。		2.9	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371300373	デイサービスセンター建国ビハーラ

1.事業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？	3	4.4	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？	3	4.4	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	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	5.0	4.6
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	4.2	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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？	4	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	33.3%	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。

サービスを提供する上で重要だと思うものが、自宅から近いこと、スタッフの対応に安心感、信頼感があること、不満や苦情もしっかり聞き対応すること、基本的なサービス(入浴、レクリエーション、食事など)の充実が挙げられている。スタッフの対応は全サービスに影響を及ぼすため改めて一人ひとりが自覚して利用者様のニーズや状態を把握し、安心して来所していただけるような事業所を目指していきたいと思った。

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。		8.9	5
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
3	利用料金が適正なこと。		0.0	10
4	地域での評判が良いこと。		0.0	10
5	個人情報を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。	5	15.6	2
7	自宅から近いこと。	3	22.2	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	6.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	13.3	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.9	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。		4.4	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	3.9	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	3.9	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	77.6%	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	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	64.4%	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。

入所契約時の説明内容についてご指摘いただいた項目で①契約時の苦情窓口説明についてはより詳しく説明し、対象者様、家族様が理解されたか確認を行います。契約全般の内容について理解が難しい場合は繰り返しお伝えしていきます。②個人情報の守秘義務に関して、同意書等の書類見直しを行い、同意書等の書類をより分かりやすい内容へ見直していきます。デイサービス利用中につきましては個別機能訓練実施のフィードバックが足りず、成果として本人様や家族様やケアマネージャー様への情報提供に課題がある為機能訓練実施前後の状況をデータ可視化し、書面等で対象の方に見える成果を提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		0.5	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。	3	0.3	15
3	利用料金が適正なこと。		7.7	6
4	地域での評判が良いこと。		0.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.6	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	8.2	5
7	自宅から近いこと。		13.7	3
8	事業所の定員・規模。		2.7	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.8	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	15.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.5	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンターつくも

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年より評価は良くなってはいます。利用者様への介助や援助についての評価は良いという印象ですが、契約時の説明、サービス計画書などの説明が良くわかるという評価ではなかったため、丁寧に、理解を確認しながらという改善を行います。自由記載欄では、丁寧さ、言葉使い、親切さというワードが共通しています。良い評価をくださっていますが、スタッフにより介助や援助の質にムラが出ないように、日々のスタッフ同士の接遇の確認を大切にし、利用者さんが安心して、心身を任せられる空間になるよう努力致します。

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。		1.2	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	3.4	9
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。		1.9	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	1.6	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。		6.8	6
7	自宅から近いこと。		6.2	8
8	事業所の定員・規模。		2.2	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	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。		6.8	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。		21.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	0.6	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。		0.9	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371301801	デイサービス　たまや

1.事業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	4.4	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	4.4	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.6	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	2	3.8	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	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	65.5%	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。

弊社では個別の機能訓練を実施していないため評価については難しい点がありますが、レクリエーションでの個別の成果については随時報告していくようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		6.3	7
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。		1.6	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.5	9
7	自宅から近いこと。		11.4	4
8	事業所の定員・規模。		3.9	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。	5	10.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.2	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	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。	1	14.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	3.5	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。		0.4	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391300346	デイサービス さふらん四軒家

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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は、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	4	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

機能訓練等のサービス内容の説明が不足している点、またご家族の皆様のご希望やご意向を十分にお聞きできていないとのご指摘をいただきました。契約時や通所介護計画策定時に、わかりやすくご説明することを心掛け、サービス内容や実施状況について、送迎などの際、こまめにお伝えするなどの改善に努めます。また、ご本人・ご家族のご希望などをお聞きする意識を高め、ご希望やご意向をサービスに反映し、ご満足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。		2.9	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	9
3	利用料金が適正なこと。	3	4.8	7
4	地域での評判が良いこと。	5	0.0	13
5	個人情報を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。		3.8	8
7	自宅から近いこと。	4	8.6	5
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。		1.0	12
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。		8.6	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。	1	20.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	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。		11.4	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371400272	緑生苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	2	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	2	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	2	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	67.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	44.0%	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。今回のユーザー評価の結果、全国平均よりも評価点数が良かったので
今後も安心感、信頼感を持っていただけるよう、より良いサービス提供に取り組んでいきます。
デイサービスに通うことによってご利用者様の生活が整うことを目標に、職員一同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。		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。		12.0	4
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。		3.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	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	4.0	8
7	自宅から近いこと。		8.7	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。		15.3	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.3	14
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	3.3	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.0	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	5.3	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371400298	オーネスト鳴海指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.8	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	21.7%	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	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。

ご家族様より、「安心して利用者様にデイサービスを利用してほしい」という趣旨のコメントをいただきました。なるべくデイ利用時のご様子がご家族様へ伝わるような工夫ができればと思いますので、小さな出来事でもなるべく連絡帳等でお知らせしたり、別紙で何か報告出来たりするようなものを考えていきたいと思います。また、安心していただけるようにするには、職員の丁寧な対応はもちろん、ケアマネージャーとの連携を密にした対応も大事になりますので、今後も誠実に取り組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。	3	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。		8.3	4
3	利用料金が適正なこと。		0.0	11
4	地域での評判が良いこと。	4	0.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。	5	6.7	6
7	自宅から近いこと。		3.3	8
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。		5.0	7
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。		3.3	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。	2	25.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		11.7	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

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371400330	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度はアンケートにご協力くださり、温かい感謝のお言葉と貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。今回の結果、苦情受付窓口、個人情報の同意なしに他人に話さないこと、機能訓練の内容や効果についての説明の項目の点数が低かったので、今後しっかりと分かりやすく説明できるよう努めて参ります。また、設備や備品、清掃状況などの環境面、ご利用者の座席や人間関係への配慮にも十分に注意して対応します。その他、職員への信頼感、食事、レクリエーション等の基本サービスの充実など、皆様が重視されていることをより一層意識しながら、更なるサービスの質の向上に取り組んで参ります。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。		4.0	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。		2.4	14
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。		2.9	11
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。	4	6.1	7
7	自宅から近いこと。		12.0	3
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。	3	9.1	4
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。		3.5	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。	2	14.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	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。		3.5	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター浦里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回の結果を受けて、苦情受付窓口についての説明、重要事項の説明をご利用者、ご家族へよりわかりやすく丁寧に心がけます。ご利用者、ご家族から当施設の取り組みについて、温かいお言葉や評価をいただき、職員の励みになっています。今後もより一層、サービスの質の向上のために研鑽し、何よりもご利用者が笑顔になっていただく、安心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。		2.3	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。		1.7	14
3	利用料金が適正なこと。	5	6.9	6
4	地域での評判が良いこと。		1.3	15
5	個人情報を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。	4	6.3	8
7	自宅から近いこと。		11.2	3
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。	2	13.2	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。		8.9	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	11.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
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。		2.0	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

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

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中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す。概ね良い評価をいただいておりますが、アンケート結果から機能訓練やレクリエーションについて充実させていく必要があると感じました。職員間で話し合いを行い、ご利用者の皆様に満足していただけるように機能訓練のプログラムや実施方法、レクリエーションの充実についてより一層工夫してまいります。今後とも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。		6.8	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。		3.8	9
3	利用料金が適正なこと。		4.9	8
4	地域での評判が良いこと。		3.0	12
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。	3	3.8	9
7	自宅から近いこと。		9.8	3
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。	4	9.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	17.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	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。		2.7	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371401809	わかた　リハビリデイサービス

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	4.4	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？	4	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	187.5%	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。

今回の評価結果を受け、機能訓練を中心としたサービス提供に関しては好評価をいただく事ができ、今後もニーズに応じたサービス提供に努めていきたいと思います。一方で利用料金に関して重要視されている割合が高いようですので契約時等における料金説明を、より詳しく行い、それに見合ったあるいはそれ以上のサービス提供を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	11
3	利用料金が適正なこと。		9.4	3
4	地域での評判が良いこと。		6.5	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.3	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。	2	6.2	10
7	自宅から近いこと。		8.5	6
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。		8.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.7	2
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。	5	0.7	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1
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。	4	6.9	8

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービス笑皆の風アロハ

1.事業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	4.4	3.9	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	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	＊	4.0	＊	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	90	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	86.5%	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	82	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	91.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

温かいお言葉や多くのご意見を頂戴し、誠に感謝申し上げます。ご契約時の説明については、苦情相談連絡先の内容、個人情報の利用目的について具体例等を示した補足資料を作成し、ご理解を深めて頂けるよう努めます。職員の名札着用については、事故防止の観点から着用は難しいと考えており、代わりに顔写真と名前を掲載したボードを施設内の見やすい箇所に掲示します。電話応対等による運動の中断、長時間の送迎については、大変ご迷惑をおかけしております。人員配置を再度見直し、人材獲得に向けてホームページなどを利用しながら、人材を充足いたします。今後も、安心して来所できるデイサービスを目指して、職員一同、精進してまいります。

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。		1.8	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。	3	4.1	12
3	利用料金が適正なこと。		7.9	4
4	地域での評判が良いこと。		2.5	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。		7.9	4
7	自宅から近いこと。		6.9	7
8	事業所の定員・規模。		4.7	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.6	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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。		6.1	9
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	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。		8.9	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371402153	デイサービス　庵みつ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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？	3	4.4	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？	3	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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？	3	3.9	4.3	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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？	5	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	79.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご意見をいただきありがとうございました。別居のご家族との関わり方が不足する為、どのようにご様子をお伝えすべきかをもう少し考えてまいりたいと思っております。機能訓練の計画や実施内容ももう少していねいにお伝えしていけるように心がけてまいります。今後はサービス内容等をご家族様にわかりやすくお伝えしてまいり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。		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。		3.7	8
3	利用料金が適正なこと。		6.4	5
4	地域での評判が良いこと。		1.9	13
5	個人情報を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。	2	4.5	6
7	自宅から近いこと。		3.4	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。	5	10.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.6	4
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。	4	24.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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。		3.0	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371402468	わかた　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	4.4	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？	4	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.2	4.6
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	4.2	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.1	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？	5	4.2	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？	5	4.3	4.1	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	166.7%	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。

全体的には高評価をいただいておりますが、所々で低評価が見受けられる為、サービスを提供してく中で利用者様個々の反応やご意見などを細かく見ていく必要があると感じました。また、機能訓練だけでなく食事や入浴といったサービスを重要視される声も多く見られましたので機能訓練同様、満足度が得られるように頂戴したご意見を可能な限り反映できるよう、サービスの改善を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。		2.6	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
3	利用料金が適正なこと。		3.8	10
4	地域での評判が良いこと。		3.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。	4	8.3	5
7	自宅から近いこと。		5.0	6
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。	5	9.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.5	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.7	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。		12.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	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	15.1	2

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371402757	デイサービス　エクサス　みどり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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。

今回のユーザー評価では、契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口についての説明がわかりやすいかという項目において、やや低い点数が見られました。サービス開始時の説明だけにとどまらずサービス開始後も適宜継続的に説明を行っていくよう改善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。		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。		6.4	8
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。		1.2	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。	1	10.4	2
7	自宅から近いこと。		9.6	4
8	事業所の定員・規模。		4.8	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	7
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。	5	6.0	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	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	8.0	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371403003	かがやきデイサービス大将ケ根

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.0	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.4	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	4.2	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	4.3	3.8	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	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	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	25.0%	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。

利用者様の考える重要度と施設の考える認識にギャップがあることが分かりました。不平不満や相談事に対して皆で傾聴してきましたが、基本サービス(入浴、食事、レクリエーション)が充実できるように職員で相談しながら実行してゆきます。

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。		10.0	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。		1.7	9
3	利用料金が適正なこと。		1.7	9
4	地域での評判が良いこと。	5	0.0	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	0.0	12
7	自宅から近いこと。	2	8.3	6
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。		11.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	15.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	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。		25.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371404563	デイサービス　鶴の会

1.事業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	4.4	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.0	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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？	5	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	47.4%	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。ケアマネさんやご家族様にデイサービス鶴の会を理解して頂き、認知症が有っても無くても、共に楽しく過ごせるデイサービスとして、改善出来る所を増やしながら、努力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。	1	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。		3.7	9
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。	2	1.5	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。		11.9	2
7	自宅から近いこと。		6.0	6
8	事業所の定員・規模。		6.0	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。	4	9.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.2	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		11.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	20.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391400054	デイサービス木の香

1.事業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？	3	4.4	4.8	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	4.4	4.8	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	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	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	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	4.9	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？	3	4.2	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	4.1	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	4.5	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	4.2	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？	3	4.3	4.9	4.5
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	4.1	4.9	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	4.3	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	3.8	4.9	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	4.0	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.9	4.4
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	4.1	4.9	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	4.0	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	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	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	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。

認知症のみなさんにとって、なじみの場所、なじみの顔に会える、自宅とは違ったもう一つの居心地のいい、居場所として過ごしていただき、会話や活動を通して、認知症の進行を緩やかに保つことで、穏やかで楽しい生活を送っていただけえ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	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	9.6	5
3	利用料金が適正なこと。	3	1.0	9
4	地域での評判が良いこと。	4	3.8	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		1.0	9
7	自宅から近いこと。		0.0	11
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。		12.5	4
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。		13.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		25.0	1
15	機能訓練指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	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391400336	デイサービス　笑こころ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.6	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	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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	81.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご回答いただきましたご利用者様、ご家族様には、謹んで御礼申し上げます。
私たちが大切にしている、「笑顔と思いやりの心での対応」が、安心感につながると改めて実感致しました。
皆様が集中して取り組まれることが多くなられている中、新しい関心を一緒に見つけ出し、更に新たなことにもチャレンジしていただくことで、ご自身の役割や自信に繋がっていくよう今後も対応を継続していきます。また、個々の時間も大切にしつつ、一息つける時間(他者との気さくな会話やレクリエーション等)で、居心地の良い場所として過ごして頂けるよう心掛けていきたいと思います。喜びと安心感に繋がるような場所をこれからも作ってまいります。

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。		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。		6.1	9
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。		7.6	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.8	7
7	自宅から近いこと。		6.8	7
8	事業所の定員・規模。		8.3	2
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	8.3	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		4.5	10
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	7.6	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。		0.0	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391400427	デイサービス さふらん鳴海

1.事業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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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？	5	3.9	4.9	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.8	4.4
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	4.1	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？	5	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様からご意見、感想をたくさん頂きありがたく思っています。今後も皆様から信頼されるデイサービス作りをスタッフ一丸となり努めていきます。楽しい体験や、外出機会を増やしていけるように計画していきたいと思います。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		1.0	13
3	利用料金が適正なこと。		2.4	9
4	地域での評判が良いこと。		1.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。	3	10.5	4
7	自宅から近いこと。		3.8	7
8	事業所の定員・規模。		1.4	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	11.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.4	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	14.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	10.0	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。		2.4	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター平和が丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明につきましては、最初の契約時のみの説明となっているため、年に1度は皆様に苦情受付窓口のお知らせを周知していただけるように説明します。機能訓練の計画書での位置づけ、機能訓練の効果など計画書を説明する段階でお伝えしていきます。またレクリエーションの種類などはスタッフ間で話し合いながら、個々にも楽しんでいただける内容をアンケートを通して検討していきます。その他、環境面の整備やご利用者様への様々な場面での配慮等は施設内研修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。

		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。		2.1	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
3	利用料金が適正なこと。		2.9	11
4	地域での評判が良いこと。		0.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	6
7	自宅から近いこと。	5	4.6	8
8	事業所の定員・規模。		0.4	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。	3	13.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.6	8
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。	2	19.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.5	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。		3.8	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.4	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	40.5%	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。

前年度よりも全体的に評価が高くなっており、これまでの改善について一定の評価を得られたものを考えています。引き続き、ご利用者様のニーズに対応したサービスを継続するとともに、評価が平均よりも低かった機能訓練の内容、効果についての説明については、一層わかりやすく、丁寧で具体的な説明を徹底していきます。

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。	5	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。		5.8	7
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。		0.3	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	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	4
7	自宅から近いこと。		6.4	5
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。	3	10.3	3
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。	4	3.8	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	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。		3.2	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371500337	デイサービスセンター名東パラダイス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	5	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.9	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.7	4.4
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	4.1	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	4.0	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね高評価をいただきありがたく思います。利用者数に対して、職員が少ないため、なかなか立ち止まってゆっくりお話しもできないのが現状で、申し訳なく思っています。職員数を増やして、寄り添った介護ができるようにしたいと思います。自由記載欄に「デイサービスがあるから働きながら在宅介護が継続できる」とコメントをいただき、利用者本人の満足度だけでなく、家族の介護負担の軽減にもお役に立てているとわかりありがたかったです。事業者と利用者の意識の差を大事にして、まずはスタッフの育成を行い、基本サービスを充実させていく所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.2	13
3	利用料金が適正なこと。		1.5	14
4	地域での評判が良いこと。	5	5.2	9
5	個人情報を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。		8.0	4
7	自宅から近いこと。		11.7	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。	4	7.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.6	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。	2	14.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	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。		3.7	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371500386	デイサービスセンター香南パラダイス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

通所介護計画書や機能訓練についての内容の説明、自立支援に基づいたサービスの提供についての設問点数が低くあったため、ご本人やご家族に向けてサービス内容や計画の丁寧な説明や報告が必要であると感じました。今後はわかりやすい説明ができるように力をいれて、本人やご家族との対話を重視しながらよりよいケアができるようにしてまいります。自由記載欄にもたくさんのご意見や感想いただきありがたく思います。今後も安心してご利用していただけるように職員一丸となって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。		2.6	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
3	利用料金が適正なこと。		5.5	7
4	地域での評判が良いこと。		4.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。	3	7.3	5
7	自宅から近いこと。		11.4	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。	4	7.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	3.5	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	22.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	2
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。		2.9	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371500683	リハピネス梅森坂

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	3.8	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	4.4	2.9	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	3.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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頂き、ありがとうございました。契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口等についての説明がわかりにくいとの評価をいただきました。契約等での説明時によりご理解いただけるように丁寧な説明を心掛けていきます。今回の評価結果を真摯に受け止め、今後もより良いデイサービスとなるように改善に取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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	12
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。		4.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.0	8
7	自宅から近いこと。		7.7	5
8	事業所の定員・規模。		3.0	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。		10.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.7	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.4	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	15.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	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。	5	10.0	3

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371503802	デイサービス　ソラスト一社

1.事業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	4.4	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	4.4	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	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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？	3	4.3	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	3.8	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	4.0	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

今回評価して頂きました点で、契約や契約書等の説明時にしっかり時間をかけてきましたが、難しい内容の場面での説明の仕方でご理解がされていない場面があったかと考えます。契約時、サービス担当者会議時の場面を重視し、さらに説明する力をつけ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。		1.6	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	8
3	利用料金が適正なこと。		2.8	10
4	地域での評判が良いこと。		0.6	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。		6.9	5
7	自宅から近いこと。	4	8.2	4
8	事業所の定員・規模。		2.2	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。	5	17.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.2	8
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。	1	21.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.2	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	4.7	7

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	4.2	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価におきまして、ご家族様、ご利用者様からたくさんの貴重なご意見やご感想をいただき、改めてデイサービスの地域における役割と重要性を実感することができました。 ご協力いただきましてありがとうございました。 最も重要な項目と選んでいただいた「基本サービスの内容が充実していること。」 継続して楽しくデイサービスをご利用いただけるよう、創意工夫に努めてまいります。また、感染症の不安なく、安心・安全にご利用いただける環境づくりを継続し、職員の対応に安心感、信頼感をもって頂けるように努めてまいります。 また、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。		5.3	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。		2.2	12
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。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	2.7	10
7	自宅から近いこと。		12.9	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。	3	5.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.6	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	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。	5	2.7	10

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター大根

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	4.8	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

温かいお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝申し上げます。ご指摘の頂きました、マッサージ器等の空きが無く、利用できないとの事でしたが、時間帯により混む時間と空く時間がある為、職員の方から声掛けの方をさせて頂きます。御家族の施設見学は、現在対応しておりますので是非お越し下さい。お越しの前に電話の方を宜しくお願いします。帰り延長対応は現在も行っておりますが、朝早い時間の対応は行っていない為、今後対応可能か検討させて頂きます。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き、来て良かったと思って頂ける様にサービスの質の向上に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.5	12
3	利用料金が適正なこと。		4.2	10
4	地域での評判が良いこと。		1.7	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。	2	8.0	5
7	自宅から近いこと。		8.9	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。	4	8.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.1	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	18.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	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。		7.2	6

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	24.3%	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	88.0%	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。

ライフケア久方では昨年より季節を大事にしていこうをモットーにやっています。季節ごとの写真を一枚でも多くとっていきたいと考えています。それ以外でも腰痛や肩こりの軽い運動を勉強して、集団体操に取り入れたりしていきたいです。また介護職員の介護力を鍛えていきたいとも思っています。双方が楽して介護が行えるように勉強をしていきたいです。

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。		5.8	8
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	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。		0.6	15
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。	3	6.1	7
7	自宅から近いこと。		7.9	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。	4	13.4	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.6	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	11.9	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.5	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371601028	デイサービス心音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.4	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.0	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.0%	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。

今回もたくさんの改善内容のご意見を頂きました。ご利用者さま、ご家族さまへサービスの報告方法など送迎時やその他方法を用い改善していきたいと思います。また、コロナ禍の影響もあり、新たなサービスや楽しいサービスへの取り組みが消極的となっておりましたので、感染対策に配慮しつつ、楽しんでいただけるイベントや新たなエクササイズなどのサービスも実施してきたいと思います。

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。		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。		4.0	11
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。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.6	7
7	自宅から近いこと。		8.2	5
8	事業所の定員・規模。		0.2	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。	4	13.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.0	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.9	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	13.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	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。		4.4	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス しらゆり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	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	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	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	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？	---	3.9	4.6	4.6
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？	---	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	---	3.9	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？	---	4.2	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？	---	4.1	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	4.2	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？	---	4.2	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？	---	4.3	4.4	4.5
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？	---	4.1	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？	---	4.3	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？	---	3.8	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？	---	4.0	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.3	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、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？	---	4.1	4.6	4.4
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？	---	4.1	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？	---	4.0	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	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	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。

利用者様一人ひとりのご要望にしっかりと応えられるよう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。		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。		3.7	11
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。		4.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	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。		11.7	3
7	自宅から近いこと。		6.2	8
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。		9.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.8	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。		7.4	7
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。		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。		4.3	9

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371601440	ビハーラ天白

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.5	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.3	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？	5	3.8	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	4.0	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.6	4.4
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	4.1	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	4.0	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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

感謝やねぎらいのお言葉をたくさん頂戴し大変恐縮しております。今後も利用者様の状態にいち早く気づき、ケアマネージャーと十分に連携を取りながら介護サービスの向上に努めてまいります。食事の味付けが濃いというご意見もありましたが、ビハーラの食事はどちらかというとしっかりとした味付けになっております。味付けにばらつきがないよう、給食業者と意見交換しながらその都度改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		2.3	10
3	利用料金が適正なこと。		1.8	12
4	地域での評判が良いこと。		1.5	13
5	個人情報を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。	3	8.0	4
7	自宅から近いこと。		6.2	5
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。	5	11.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.4	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	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。	2	20.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	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。		1.5	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602182	わくわくデイカフェ

1.事業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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

苦情受付窓口についての説明を契約時にもっとわかりやすく説明する。ご利用者やご家族からの意見に対してもっと素早く改善に向けての取り組みを行っていく。

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。		1.9	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。		3.6	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。	5	3.8	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	2	5.7	7
7	自宅から近いこと。		3.8	8
8	事業所の定員・規模。		3.6	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。		8.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	6.4	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	78.1%	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	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.0%	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。

温かいお言葉、細部にわたるご指摘を頂き、心より感謝申し上げます。
職員の名前を覚えたいとのご意見について、皆様の会話の一助になれるよう、職員の顔写真と名前を掲載した看板を作成し、施設内に掲示いたします。
運動内容に変化がないとのご意見について、まずは現在行っている運動内容が適正か、再度見直しを行い、定期的にリズム動作や新しい器具などを追加、変更することにより、創意工夫を行ってまいります。また、動作がどのような場面で生かされるかなど、具体例のご説明も交えて行うことで、ご理解が得られるよう努めてまいります。今後も、楽しみをもって来所して頂けるデイサービスを目指し、職員一同、精進してまいります。

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。		2.9	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。		3.7	11
3	利用料金が適正なこと。		7.9	4
4	地域での評判が良いこと。		2.1	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	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。		6.5	8
7	自宅から近いこと。	5	10.7	2
8	事業所の定員・規模。		1.6	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	6.4	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。		4.8	10
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.9	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.9	4

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602430	ほほえみ あるけるデイサービス

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？	5	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.4	4.4
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	4.1	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	4.0	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	26.1%	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。

・ご利用開始の契約時に契約書、重要事項説明書、苦情、個人情報について、ご利用当時のことは記憶が薄れつつあることが多いと思うので、定期的のスタッフからご利用者様、ご家族様に対して不明点声掛けなどをしていくことが双方にとって安心してサービスをご利用できる状態に繋がると思うので対応していきたいと思います。・施設内で想定している感染症の対策に関してはデイサービス内、送迎車内、接触箇所の消毒、定時換気には特に注意意識を持ち取り組ませていただいていますので、ご利用者様が安心してご利用できるよう引き続き環境整備に努めていきたいと思います。・ご利用者様、ご家族様の声を聞き、サービスに反映していきたいきます。

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	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。		4.9	10
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	2.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		10.1	4
7	自宅から近いこと。	5	4.6	11
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。		5.5	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.0	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。		5.8	7
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	7.1	5

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602778	リハプライド島田

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.7	4.6
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	4.2	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.3	4.4
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	4.1	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	4.0	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	36.1%	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	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。

利用者様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、できることから改善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。		1.8	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。		4.7	10
3	利用料金が適正なこと。		9.4	3
4	地域での評判が良いこと。	4	1.8	12
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。	2	6.4	8
7	自宅から近いこと。		9.4	3
8	事業所の定員・規模。		5.0	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。	5	7.9	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.1	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.8	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。		0.0	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	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。		4.1	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602877	リハサポデイ　ホープス

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？	5	4.4	3.9	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.6	4.6
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	4.2	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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	4.0	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	4.0	4.5
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、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	4.1	3.8	4.4
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	4.1	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	4.0	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

制度やサービス内容については利用される方にわかりやすく説明することを意識していき、繰り返しご理解を得られるまで親身になって対応をしてまいります。あわせて頂いたご意見の良い点も維持向上していけるようにしてまいります。

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。		0.0	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。	5	7.3	6
3	利用料金が適正なこと。	3	12.7	2
4	地域での評判が良いこと。		6.1	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	3.6	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。		12.1	3
7	自宅から近いこと。		7.3	6
8	事業所の定員・規模。		8.5	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。	4	9.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	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。		4.8	11

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2371602885	ハートリハビリテーション天白

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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？	4	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.8	4.6
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	4.2	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	4.2	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	＊	4.0	＊	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.5	4.4
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	4.1	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	4.0	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	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

備品や器具が古くなってきていることはご指摘頂いた通り確かである為、これからも必要なものは残しつつ新しい器具を導入していけるように努力していきます。リハビリを進めていく上で個々人の状態にあった運動を積極的に取り入れていこうと思います。そのためには不安に思っていることを素直に伝えて頂けるような関係性を作っていければと思います。高評価頂いた項目に関しても満足せず、より一層向上していけるように精進していきます。

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。		3.2	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。		7.3	6
3	利用料金が適正なこと。		7.6	5
4	地域での評判が良いこと。	4	0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	7.3	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。		7.0	8
7	自宅から近いこと。	5	9.9	3
8	事業所の定員・規模。		3.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.4	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.8	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.3	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	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

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護・療養通所介護））

事業者番号	事業者名
2391600356	デイサービス らしく天白

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※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	4.4	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	4.4	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	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	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	3.9	4.4	4.6
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	4.2	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	3.9	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	4.2	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？	5	4.1	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？	5	4.2	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	4.3	3.9	4.5
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	4.1	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	4.3	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	3.8	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？	5	4.0	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生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	4.3	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、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	4.1	4.1	4.4
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	4.1	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	4.0	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.5%	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	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	73.9%	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。

今回頂いたご意見ご指摘を真摯に受け止め、より良いサービス提供出来る様務めて参ります。

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。	1	13.8	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。		4.9	8
3	利用料金が適正なこと。	3	15.6	3
4	地域での評判が良いこと。		4.0	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。		17.3	1
7	自宅から近いこと。		3.1	10
8	事業所の定員・規模。		0.9	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。		5.3	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.9	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	5	5.8	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	10.2	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。		0.4	13