

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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300344	てつく健康スタジオ

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.6	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	4.6	3.7	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.7	4.3	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.2	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.6	4.5	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	4.3	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.1	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	3.9	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.6	4.0	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	4.7	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.6	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	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。

機能訓練の内容に重きが置かれていることがわかりました。今後も内容の充実を図っていきます。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
	5.1	7
	9.1	6
5	19.2	2
	1.0	9
	3.0	8
4	10.1	5
3	22.2	1
	0.0	11
	0.0	11
2	13.1	4
	0.0	11
	0.0	11
1	16.2	3
	0.0	11
	1.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.3	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	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	4.6	0.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.0	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.0	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.6	4.5	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.0	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.0	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.0	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	3.5	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	3.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	3.7	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	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.1%	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年度に改善できた契約書や重要事項などの説明について、今年度は再度低い評価となってしまう、利用者様との評価の乖離が見られ、全体平均と比較しても説明不足であると実感しました。説明できる職員の入退職による入れ替わりがあったことが原因として考えられる為、契約時の説明の見直しを担当職員全員で実施し、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。		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。		26.7	1
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。	3	0.0	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	16.7	2
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	10
7 自宅から近いこと。	5	16.7	2
8 事業所の定員・規模。		6.7	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	10.0	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	0.0	10

令和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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0301011	柳原いきいき道場 柔

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	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	4.6	4.8	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.3	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.4	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.6	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.6	4.6	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.5	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.0	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.0	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.7	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.3	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.1	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	3.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	3.7	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	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	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。

当事業所のご近所にお住まいの方が9割ご利用して頂いています。皆様口をそろえておっしゃるのは「自宅から近いからありがたい、一人で体操しようと思ってもさぼってしまう、普段一人で過ごすことが多いから、少しでもおしゃべりしながら身体を動かして楽しい」などです。柔へ行けば楽しい時間を過ごせると多くの方が感じ、毎週変化を感じられるようなサービス提供を意識していきます。

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	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。		7.8	5
3 利用料金が適正なこと。		17.4	2
4 地域での評判が良いこと。	1	14.8	3
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。	2	2.6	10
7 自宅から近いこと。		20.9	1
8 事業所の定員・規模。		5.2	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。	4	6.1	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	7.0	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	11

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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400532	デイサービス城西

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.7	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	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	4.6	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.7	4.7	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	5.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.6	5.0	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.7	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.7	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	5.0	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.7	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.7	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートから、サービスの提供の上で重要だと思うものが、ご利用者様の思いと大きな剥離がなく共有できてありがたく思います。特に利用者どうしの人間関係がよいこと。スタッフの対応に安心感があることの2点について、スタッフのほうがご利用者様から元気をいただいているくらいに、いつも盛り上がり活気のある雰囲気職員一同楽しみにしています。みなさんとともに活気のある事業所運営を継続できればと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		15.3	3
3 利用料金が適正なこと。		25.4	1
4 地域での評判が良いこと。		11.9	4
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。		0.0	10
7 自宅から近いこと。	1	8.5	6
8 事業所の定員・規模。		5.1	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。	4	3.4	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	18.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.2	5
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。	5	1.7	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500752	デイサービスセンター 大門

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.7	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	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	4.6	4.8	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.7	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.6	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	0.0	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	4.1	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.2	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.0	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.6	4.2	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.4	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	4.6	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.8	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.7	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	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。

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。		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。		15.6	3
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。		5.5	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	11
7 自宅から近いこと。		16.4	2
8 事業所の定員・規模。		1.6	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	1.6	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.0	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。	3	0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		15.6	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 (運動型通所サービス)

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.8	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	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	4.6	4.3	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.4	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.6	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.6	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.6	4.3	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.4	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.8	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.6	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.5	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	4.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.4	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	4.7	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	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。

昨年度より全体の評価自体は例年より良かったが、今年度からの新規利用者より苦情受付窓口の説明、通いやすさにおいてできていないとの評価をいただきました。今までになかった厳しいご意見でしたので、スタッフ間で結果について共有し、今一度契約時の説明・利用時のコミュニケーションを密にすることに留意し、気持ちよくご利用いただけるように努めていくよう再確認させていただきました。

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。	5	11.5	5
3 利用料金が適正なこと。	3	16.3	2
4 地域での評判が良いこと。	2	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。		3.8	9
7 自宅から近いこと。		22.1	1
8 事業所の定員・規模。		4.8	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。		5.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.5	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。		9.6	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700246	昭和区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	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？	5	4.6	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.7	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	4.3	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.2	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	3.6	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.4	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	3.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	2.0	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	3.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	3.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	3.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	3.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	115.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者様から貴重なご意見・ご感想をいただいております。ずっと続けていただけるような雰囲気づくりやプログラムを考えていきますので、今後ともよろしくお願ひいたします。この度はご回答いただきありがとうございます。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	10
	8.3	6
5	0.0	10
4	6.7	9
2	11.7	3
	21.7	1
	10.0	4
	0.0	10
	8.3	6
	8.3	6
	0.0	10
	0.0	10
3	15.0	2
	0.0	10
1	10.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800053	オアシスセンター

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.3	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	4.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.6	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	5.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.6	5.0	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	4.8	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.8	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.7	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.6	4.7	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.7	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.8	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.7	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙の中、アンケートのご回答ありがとうございました。評価の中身以前に、ご回答率が60%と低くなってしまったため、私どものアナウンスも、もっと意識すべきであったと反省しております。ご回答くださった皆様からは一定のご評価を頂き大変恐縮です。内容から読み取れる事は、職員の対応に安心感・信頼感がある事や地域での評判、利用者同士の関係性が良好である事等が利用者様にとっても重要であり、今後も住み慣れた地域でお元気に過ごしていただくために、運動の機会の提供のみならず、そのような雰囲気、環境づくりにも尽力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		10.7	5
3 利用料金が適正なこと。		16.0	2
4 地域での評判が良いこと。		8.0	6
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。		0.0	10
7 自宅から近いこと。	3	25.3	1
8 事業所の定員・規模。	2	12.0	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。		4.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.3	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。	1	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 (運動型通所サービス)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
-------------	---------------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

かなやま健康クラブでは住み慣れた在宅でいきいきと末永く元気に過ごしていただけるよう、ご自宅でできる運動習慣をコンセプトに実施しております。ご利用様がサービスに求める重要度で基本的なサービス以外にスタッフの対応に安心感・信頼感があること、利用者様どうしの人間関係が良いことが重要であることがわかりました。評価結果は高評価していただき大変恐縮と感じております。今後もご利用様の意見に耳を傾け質のよいサービスが提供できるよう努めて参ります。この度はお忙しい中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。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	5
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。		6.9	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	5.2	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
7 自宅から近いこと。		13.8	3
8 事業所の定員・規模。		3.4	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	13.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.5	2
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。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.2	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。	1	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100412	デイサービスセンター港寿楽苑

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	0.0	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	4.6	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	4.6	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.7	5.0	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	3	4.6	5.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.6	5.0	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	0.0	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	0.0	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	0.0	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	0.0	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.6	0.0	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	5.0	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.7	5.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	3.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	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	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

身近に運動でき、アットホームに気軽に参加できる拠点として、今後も評価して頂けるように職員と検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	7
	0.0	7
5	10.0	5
	0.0	7
	0.0	7
	0.0	7
3	33.3	1
	0.0	7
	16.7	2
4	10.0	5
	0.0	7
	0.0	7
1	16.7	2
	0.0	7
2	13.3	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400341	若田アスリートジム

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	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	4.6	4.8	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.0	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.6	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.6	4.2	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.3	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	4.3	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.3	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.3	4.3	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.7	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.4	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

サービス内容の問題は、トレーニング内容がそれぞれのスタッフでばらつきがあるので、一律で行えるようにしていく

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	12
5	9.4	5
	14.2	4
1	0.7	11
4	3.4	10
	3.7	8
	21.0	1
	3.7	8
	5.2	7
2	14.6	3
	0.0	12
	0.0	12
	18.0	2
	0.0	12
3	6.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400572	伝治山みずの接骨院

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

利用者さんからは先生として信頼されています。そのうえで、介護保険 総合事業 事業対象者 運動型 など聞きなじみない内容を説明し、契約の内容を適切に伝える努力を行っていきます。また、自由記述欄に 利用者さんの声として週2回の保険適用について歓迎する意見がありました。運動の習慣を定着するため、また認知症の予防にも週3回の外出は奨励されています。運動型がその一助となればと思います。事業者にとっても週2回の保険適用は集患コストを削減できるメリットがありますので、ご検討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。		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。		8.3	6
3 利用料金が適正なこと。		10.0	5
4 地域での評判が良いこと。	1	3.3	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	10.8	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。		5.0	7
7 自宅から近いこと。	3	19.2	1
8 事業所の定員・規模。		5.0	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.3	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	13.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.8	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。		0.8	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400754	デイサービス笑皆の風アロハ

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.4
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.9	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	4.6	4.7	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.7	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.6	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.6	4.9	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	4.9	4.8
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.6	4.6	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.2	4.4
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.4	4.3
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.6	4.4	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.7	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.7	4.9	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.6	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.7	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「楽しく通えている」などの温かいお言葉を頂戴し、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。トイレの衛生面については、定時に清掃を行い、清潔を保ってまいります。

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。		3.3	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	7.8	5
3 利用料金が適正なこと。		12.6	2
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	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	13
7 自宅から近いこと。		12.3	3
8 事業所の定員・規模。		3.3	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	9.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.7	14
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。		3.7	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600783	ほほえみ あるけるデイサービス

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

・運動の負荷量についてですが、一人ひとりに合った運動内容と負荷量をご状態に合わせてご提案できるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	12
	9.7	6
	13.4	3
4	0.0	12
	0.0	12
	8.2	7
5	16.4	2
	0.0	12
	0.7	9
2	13.4	3
	19.4	1
	0.7	9
3	12.7	5
	0.7	9
1	4.5	8