

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

事業者番号	事業者名
23A0300344	てっく健康スタジオ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.1
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	4.3	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	4.7	4.3	3.8
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	4.0	4.8	4.8
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	4.3	4.6	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.3	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	4.3	4.9	4.5
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	4.7	4.9	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.9
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	4.7	4.4	4.4
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	4.3	4.7	3.9
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	4.3	4.3	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.3	4.7	4.2
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	4.7	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	4.3	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	4.3	4.9	4.7
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	4.3	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	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？	4	4.3	4.1	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.4	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	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	8
3 利用料金が適正なこと。		16.1	3
4 地域での評判が良いこと。	5	4.2	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。		3.4	8
7 自宅から近いこと。	3	22.9	1
8 事業所の定員・規模。		1.7	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。		3.4	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.2	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.8	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	6.8	5

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

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	0.0	4.1
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	4.3	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？	5	4.7	0.0	3.8
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	4.0	0.0	4.8
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	4.3	5.0	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.5
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.7	5.0	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.9
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	4.7	0.0	4.4
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	4.3	4.0	3.9
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	4.3	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	4.3	4.0	4.2
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	4.7	0.0	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.3	0.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.3	0.0	4.7
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	4.3	0.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	0.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	0.0	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	0.0	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10.0%	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。

サービスを利用する上で、利用者同士の人間関係を重んじているご意見があったので、サービス内容だけではなく利用者同士の雰囲気にも気を遣い、お困りごとなどを相談しやすい環境づくりが大切だと感じました。

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

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	4.8	4.1
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	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	4.7	4.8	3.8
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	4.0	5.0	4.8
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	4.3	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	4.3	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	4.3	4.8	4.5
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	4.7	5.0	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.9
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	4.7	4.8	4.4
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	4.3	5.0	3.9
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	4.3	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	4.3	4.5	4.2
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	4.7	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	4.3	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.3	5.0	4.7
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	4.3	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.3	4.3	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

基本設問においては、全体を通してよい点数で回答頂き前回の結果からも維持ができ、ありがたく感じています。継続しサービス全般に満足していただける内容を目指していきたいと思います。重要だと思う事項について、事業所、ユーザー様ともに「自宅から近いこと」「利用者どうしの人間関係がよいこと」が共通認識で確認できました。ユーザー様の思いとして『事業所の定員、規模』が上位に挙がっており、現状の5人定員という小規模が望まれていると感じました。自由記載欄より、自宅でのエクササイズについてご意見いただき、使いやすく続けやすいものを今後利用者様の意見も頂きながら作成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。		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。		5.4	6
3 利用料金が適正なこと。	5	13.5	4
4 地域での評判が良いこと。		0.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	6
7 自宅から近いこと。	1	28.4	1
8 事業所の定員・規模。		16.2	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。		4.1	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	14.9	3
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	5.4	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	6.8	5

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	4.0	4.1
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	4.3	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	4.7	2.9	3.8
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	4.0	4.6	4.8
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	4.3	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.7	4.4	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.9
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	4.7	3.7	4.4
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	4.3	4.3	3.9
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	4.3	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	4.3	4.2	4.2
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.7	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？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.7
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	4.3	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	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？	4	4.3	4.0	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.0	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

個人情報保護・苦情受付窓口の説明についてはまだまだ周知頂くまでには達していないとの結果でしたのでより注意して説明をおこなっていきます。今回はご利用者様同士の座席の配置等の配慮と自主的に運動を続ける為のプログラム内容についての評価が例年に比べて低い数値でした。新型コロナウイルスの影響による密になる事の懸念、日常生活における活動の減少が少なからず影響しているのではと考えます。今後、受け入れ利用人数の見直しと座席配置については早急に、運動プログラムについては自宅において継続しやすい内容を工夫して提供。また積極的にコミュニケーションをとり活動状況を把握、アドバイスしていけるような体制作りをします。

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	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。		22.7	1
3 利用料金が適正なこと。	5	13.6	3
4 地域での評判が良いこと。	4	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。	2	11.4	4
7 自宅から近いこと。		3.4	9
8 事業所の定員・規模。		4.5	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。		8.0	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。		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	21.6	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。		5.7	7

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	4.3	4.1
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	4.3	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	4.7	4.5	3.8
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	4.0	4.0	4.8
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	4.3	5.0	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.3	4.9	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.5
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	4.7	4.7	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.5	4.0	4.9
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	4.7	4.3	4.4
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	4.3	4.4	3.9
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	4.3	4.2	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	4.3	4.5	4.2
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	4.7	3.3	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.7
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	4.3	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	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	4.3	4.2	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.5	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様と別居の家族様で評価の差が開いている様子が見受けられたので、利用者様だけでなく、別居の家族様にも事業の内容や成果について伝えられるような仕組み作りを進めます。また、令和2年5月以降新型コロナウイルス感染予防の為、事業を実施出来ていないので、再開した際には上記、改善点を改善出来る様努力します。

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。		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。	1	12.4	3
3 利用料金が適正なこと。	2	6.7	6
4 地域での評判が良いこと。	3	3.8	10
5 個人情報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。	5	10.5	4
7 自宅から近いこと。		18.1	1
8 事業所の定員・規模。		2.9	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。		4.8	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	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。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		8.6	5
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。		2.9	11

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	5	4.3	4.5	4.1
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	4.3	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	4.7	4.5	3.8
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	4.0	4.7	4.8
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	4.3	4.9	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	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	4.3	5.0	4.5
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	4.7	5.0	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	0.0	4.9
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	4.7	4.9	4.4
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	4.3	4.6	3.9
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	4.3	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？	4	4.3	5.0	4.2
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	4.7	4.7	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.3	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	4.3	5.0	4.7
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	4.3	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	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	4.3	4.9	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

年末のご多忙の折、ご回答下さりありがとうございました。その中で設問項目によっては無回答で頂いている内容も多くありました。設問の意味が分かりにくいものもあったと存じます。投函頂く前にお気軽に問合せ頂けるような機会を設けても良かったと感じ、次回は工夫いたします。また、問12（訓練内容の適度な負荷について）はお1人満足されていない印象です。体力測定及び評価においてご本人に対するご説明と同意をしっかりと対応して参ります。自由記載欄においては多くのプラスの発信を下さりありがとうございます。これに満足する事無く、利用者さまの声にしっかりと耳を傾けて、今後も努力して参ります。

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。		3.7	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。		5.2	8
3 利用料金が適正なこと。		14.9	2
4 地域での評判が良いこと。		9.0	5
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.0	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。	4	0.0	11
7 自宅から近いこと。	3	22.4	1
8 事業所の定員・規模。		5.2	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。		0.0	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	10.4	4

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	4	4.3	3.0	4.1
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	5.0	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	4.7	4.3	3.8
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	4.0	5.0	4.8
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	4.3	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？	4	4.3	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	4.3	5.0	4.5
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	4.7	5.0	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.5	5.0	4.9
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	4.7	5.0	4.4
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	4.3	4.5	3.9
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	4.3	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	4.3	4.3	4.2
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	4.7	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	4.3	5.0	4.6
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.3	5.0	4.7
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	4.3	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.5	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

当運動型通所サービスでは在宅でいきいきと元気に過ごしていただけるよう、ご自宅でもできる運動をコンセプトに実施しております。契約書や重要事項説明書の説明方法に関しては、ご利用者様にわかりやすく説明できるよう職員教育や説明方法の工夫など必要と実感しました。運動プログラムの適度な負荷に関しては、定期的な評価や運動方法、アドバイスなどを実施し、ご利用者様にあったプログラムを提供できるよう日々取り組んでいきます。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。今回の結果を踏まえ、ご利用者様の要望にお応えできるようにさらなるサービス向上に努めて参ります。今後ともどうぞ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	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	21.7	1
3 利用料金が適正なこと。		6.7	7
4 地域での評判が良いこと。	4	0.0	10
5 個人情報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。	3	0.0	10
7 自宅から近いこと。		1.7	9
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。		11.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.0	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
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。		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	11.7	4

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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？	4	4.3	4.4	4.1
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	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	4.7	4.7	3.8
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	4.0	5.0	4.8
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	3	4.3	4.1	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.7	4.9	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.5	*	4.9
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	4.7	3.9	4.4
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	4.3	4.3	3.9
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	4.3	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	4.3	4.4	4.2
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	4.7	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？	4	4.3	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	4.3	4.7	4.7
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	4.3	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	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	4.3	4.6	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.6	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	110.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.7%	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。

今回の評価結果を受け全体的に高い評価を頂くことができ有難く思います。その中で利用者様同士の人間関係に関して配慮がやや不足気味であると感じましたので席の配置や表情など配慮を強めて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。		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。		21.7	1
3 利用料金が適正なこと。		14.2	3
4 地域での評判が良いこと。	4	5.8	7
5 個人情報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	8.3	5
7 自宅から近いこと。		11.7	4
8 事業所の定員・規模。		2.5	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.8	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	5.0	8

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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	4.3	4.0	4.1
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	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	4.7	4.2	3.8
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	4.0	4.1	4.8
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	4.3	3.7	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.3	3.7	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.1	4.5
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	4.7	4.2	4.8
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.5	4.0	4.9
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	4.7	3.7	4.4
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	4.3	3.8	3.9
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	4.3	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	4.3	3.8	4.2
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	4.7	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	4.3	4.2	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	4.3	3.8	4.7
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	4.3	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.8	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	4.3	3.6	4.6
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	3.9	4.6

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。皆様からのご意見を真摯に受け止め、今後のサービス改善の参考とさせていただきます。運動やマッサージなどの基本サービスの充実に努め、丁寧かつわかりやすい説明と理解を深めてもらえるよう、社内研修の実施や職員への接遇教育を行ってまいります。また、利用者様から頂いた体の悩み・介護不安などの意見に対して、少しでも役立つよう相談しやすい雰囲気作りを心がけ、今まで以上に信頼して頂ける施設作りを目指したいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		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。		2.3	11
5 個人情報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。		7.0	7
7 自宅から近いこと。	4	8.5	5
8 事業所の定員・規模。		2.3	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。	5	5.4	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.5	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.0	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.3	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.0	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	4.7	10