令和6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	4.3	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	4.3	3.3	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.4
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	4.3	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	4.4	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。これからも皆様にとって在宅での生活が継続できるための活動を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。		4.6	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。		1.1	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。		4.2	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.8	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。		3.5	11
7	自宅から近いこと。		8.5	4
8	事業所の定員・規模。		2.1	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。	4	14.8	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.4	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	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。	3	13.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.6	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。		4.6	8

令和6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））

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？	5	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.0	3.9	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.4	4.4
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	4.2	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？	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	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、貴重なご意見を頂きありがとうございました。髭剃りや、爪切りなどのケアが行き届かず、ご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。ご利用者一人ひとりのケアを大切に、皆様が安心して利用いただけるよう努めてまいります。髭剃りや、爪切り、その他ご要望がございましたら、いつでもお気軽にお知らせください。また車の切り返し時に危険を感じられたとのこと、ご心配をおかけして申し訳ございません。今後運転担当者に対して、適切な運転技術の指導と確認を行い、再発防止に努めてまいります。皆様のご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。これからもどうぞ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。		0.9	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。		3.3	10
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。		3.9	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	3	6.3	5
7	自宅から近いこと。		13.7	3
8	事業所の定員・規模。		0.3	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。	4	6.5	4
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。		5.4	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。	1	20.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	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。		1.8	12

令和6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	4.3	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	4.3	3.5	4.0
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	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.2	4.4
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	4.1	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	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	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。

たくさんの貴重なご意見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に改善してまいります。サービス計画書をより個別性をもって作成できるようしっかりと要望を聞き取り、ご利用者様の自立支援にむけたサービスが提供できるよう職員研修や指導を通して取り組んでいきます。今後もご利用者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。		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	1.7	13
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。		3.0	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.0	5
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.7	4
7	自宅から近いこと。		6.1	7
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。	4	5.2	8
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。		6.5	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。	5	19.6	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。		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。		3.0	9

令和6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	4.3	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	4.5	4.0
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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	4	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.8	4.4
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？	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	4.7	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	44.8%	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	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。

この度は当サービスへのご評価をいただき、ありがとうございました。また沢山の方に高いご評価をいただき、スタッフ一同大変喜んでおります。今年度当初から皆様からのご意見をいただきながらサービスの質向上に努めてまいりましたが、このような形で成果として現れたことは大変ありがたくもあり、また今後より一層のサービスの質向上に努めてまいりたいと思う次第です。

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。		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。		0.7	14
3	利用料金が適正なこと。		4.8	7
4	地域での評判が良いこと。		1.4	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。	5	6.7	6
7	自宅から近いこと。		11.2	4
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。	3	12.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.0	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	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	21.9	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	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。		1.0	11

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.1	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？	5	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	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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？	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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	3.8	4.4
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	4.2	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	3.8	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	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	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	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。

この度は皆様からのご評価及び貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございます。当事業所の課題を確認することができました。皆様からいただきました評価・ご意見をもとに改善を重ね、より在宅生活に役立つサービス提供に努めてまいります。また、ご利用者・ご家族様とのコミュニケーションを密にし、安心してご利用いただけるサービスとなるよう精進してまいりますので、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。		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。		3.0	9
3	利用料金が適正なこと。		2.3	13
4	地域での評判が良いこと。		3.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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	10.9	3
7	自宅から近いこと。		9.8	4
8	事業所の定員・規模。		2.3	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	9.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.3	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	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。		3.0	9

令和6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））

事業者番号	事業者名
2370100998	上野公園前

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	4.3	-	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	4.3	-	4.0
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	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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
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
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	4.0	-	4.4
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	4.3	-	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
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	-	4.5
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
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	4.0	-	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	4.4	-	4.4
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
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
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
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？	4	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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	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	*	*
3	利用料金が適正なこと。	2	*	*
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。	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。		*	*
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。	5	*	*
14	認知症の方へのケアが充実していること。		*	*
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		*	*

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.1	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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	29.1%	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。

契約時にご案内する内容に関する部分での評価が、私共の認識よりも低い結果となりました。いろいろ説明する内容も多いのですが、特に気にされている項目に関しては丁寧にお伝えできるように努めていきたいと思います。自由記載欄では、利用者人数が増えたことに対するご意見が何点かありました。スタッフも増員して対応しておりますが、それぞれの利用者様の情報をスタッフ間でもしっかり共有する事で、細かな対応ができるようにしていきます。全体的にはとても良い評価、ご意見を頂けと思います。皆様の期待にしっかり応えられるよう、またさらに良いサービスを提供できるように職員全員で取り組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。		1.1	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。		1.9	12
3	利用料金が適正なこと。		3.3	10
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。	5	1.7	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。		5.0	9
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。		11.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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	17.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	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。	3	10.6	4

令和6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	4.3	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	4.3	4.5	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.4	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	4.9	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.3	4.4
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	4.9	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	4.7	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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価については概ね高評価をいただいており、事業所と利用者の意識の差には大きな相違は見られておらず、とてもうれしく思います。また、年中無休や早朝・夜間も営業することを重要に思ってくださっている利用者が多くみられているため、今後も継続して運営してまいります。自由記載欄に「靴の履かせ方が雑なことが多々ある。サイドファスナーが閉められていなかったり、靴が汚れていたり。改善していただけると嬉しい。」との記載があり、この度は貴重なご指摘をいただき、ありがとうございます。今後は同様な問題が発生しないよう、より一層注意を払い改善に努めます。特に靴の履き方や身だしなみの確認を徹底いたします。

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。	5	21.6	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。		0.0	11
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。		0.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	6
7	自宅から近いこと。		2.0	8
8	事業所の定員・規模。		2.0	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。	4	1.0	10
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。		9.8	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	18.6	3
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。	3	15.7	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。		2.9	7

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	3	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.7	4.4
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	4.6	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	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	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。

大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。又、あたたかいお言葉も頂戴し感謝しております。個別の計画につきまして、今まで以上に内容や効果などを分かりやすく説明し、ご利用者様に理解いただけるように努めます。

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。		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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		3.9	10
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。		4.2	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.3	6
7	自宅から近いこと。		8.8	4
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。	2	6.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.7	3
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。	4	21.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	2
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。	5	2.5	12

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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？	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	3.8	4.4
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	4.0	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	25.6%	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	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。

本年度もユーザー評価事業にご協力いただき誠にありがとうございました。評価いただいた中で、①お食事につきましては、詳細を伺った上で業者にもお伝えし改善に努めてまいります。②レクリエーションについては、現状の内容を確認し楽しみにご参加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。		1.7	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。		3.7	8
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。		3.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	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	3.7	8
7	自宅から近いこと。		18.5	1
8	事業所の定員・規模。		3.5	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。	2	8.1	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.6	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	1.2	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.6	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。	4	8.4	5

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.3	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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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？	3	4.0	4.2	4.4
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	4.1	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	4.2	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	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	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。

契約書や重要事項説明書・苦情受付窓口などの説明は分かりやすく、また既存のご利用者・ご家族に向け再度ご説明の機会を設けたいと考えております。また機能訓練の内容や効果についての説明や自立支援に向けた取り組みを充実させてまいります。「

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。		4.6	10
3	利用料金が適正なこと。		7.7	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。		2.5	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。		4.6	10
7	自宅から近いこと。	5	11.2	3
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。	3	10.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.0	6
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。	2	16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	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。		4.9	8

令和6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	4.3	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	4.3	4.6	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	5.0	4.4
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	4.8	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	4.9	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	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	121.1%	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	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	60.9%	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。

概ねの設問で事業所評価と同等の評価を頂くことができましたが、個人情報の説明や個別機能訓練の説明について、やや不充分と感じていらっしゃるご家族様が一部、いらっしゃることがわかりましたので、今後は契約時や通所介護計画書に同意を頂く説明時などでは、これまで以上に分かりやすくお伝えする事と、質問、疑問点がないかの確認をその場でとり改善していきます。自由記載欄では認知症ケアや外出レクなどのサービス内容を評価して頂けたご意見もあり、非常に感謝しております。今後もご利用者様(ご家族様)ファーストのサービスを提供してまいります。

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	16.4	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。		2.1	11
3	利用料金が適正なこと。	3	6.3	6
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。		2.6	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。		6.9	5
7	自宅から近いこと。		3.7	8
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	5	3.7	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.5	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。		16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	13.2	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	14

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.1	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	4.0	4.5
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	4.0	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？	3	4.4	4.1	4.4
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	4.4
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	4.1	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	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	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	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	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。評価結果で自社とユーザーとで乖離してしている項目もあり、ご利用者様が当事業所に何を求めているのかをもっと意識していく必要があると思いました。これからも今まで以上にご利用者様に寄り添った運営をしていき、ご利用者様が安心、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。		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。		5.9	8
3	利用料金が適正なこと。		0.3	15
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。	2	8.1	3
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.6	4
7	自宅から近いこと。		6.7	7
8	事業所の定員・規模。		3.7	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。		7.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.3	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	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。		19.4	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	7.0	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。		1.4	13

令和6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？	3	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	2	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？	2	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.6	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？	2	4.2	4.6	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	2	4.0	4.5	4.4
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	4.6	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	4.6	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	4.7	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	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	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。

本年度も貴重なご意見をありがとうございました。前年度いただきましたご意見をもとに業務改善に取り組み、ポイントアップをすることができました。しかしながら、職員の言葉遣いなどの教育面、プライバシーへの配慮、レクリエーションの充実についてはまだまだ低い数字となっております。皆様からいただきました貴重なご意見を参考にさせていただき、特に職員の教育面の改善については早急に進めてまいります。レクリエーションや機能訓練の充実をはかり、より良いサービスを提供できるよう尽力してまいります。ご利用者の皆様が楽しく通うことができ、ご家族に安心していただけるよう、サービス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。		2.4	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。		1.7	12
3	利用料金が適正なこと。		3.1	8
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。		1.5	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。	2	7.3	7
7	自宅から近いこと。		11.1	4
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。		9.0	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	15.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。	3	16.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		2.9	9

令和6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	4.3	-	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	4.3	-	4.0
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	4.5	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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
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？	2	4.0	-	4.4
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	4.3	-	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
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？	4	4.2	-	4.5
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	4.0	-	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？	3	4.4	-	4.4
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	-	4.4
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？	2	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	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	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	36.7%	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。		6.2	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。	4	0.0	14
3	利用料金が適正なこと。	5	11.0	4
4	地域での評判が良いこと。		2.7	10
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。		8.9	5
7	自宅から近いこと。		6.2	7
8	事業所の定員・規模。		4.1	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。		11.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	1.4	13
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。	1	17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	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。		2.7	10

令和6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））

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？	3	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	4.3	4.5
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	4.3	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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.2	4.4
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？	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	4.0	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	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	102.3%	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	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。

全体的に良いコメントをいただき、ありがとうございます。利用者のみなさま、ご家族のみなさまからは「安心して預けられるデイサービスが良い」と言っていただいております。当デイサービスとしましても、安心して利用していただけるサービスの提供に努めていますが、至らない点も多くあります。いただいたコメントを真摯に受け止め、サービスの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。		4.6	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。		1.4	14
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。		1.7	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	4.1	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	5.8	7
7	自宅から近いこと。		14.2	2
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。		11.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.3	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.9	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	16.5	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.9	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	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。		2.6	11

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.7	4.4
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	4.6	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	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	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。

頂いたご意見をもとに改善活動を行ってまいります。コロナ禍から外出行事は控えておりましたが、外出や屋外での歩行訓練の希望が多かったため再開の方向で検討させて頂きます。

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。		1.6	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。		4.2	8
3	利用料金が適正なこと。		3.6	10
4	地域での評判が良いこと。		3.4	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.8	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。		3.9	9
7	自宅から近いこと。		13.8	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。	3	10.4	4
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。		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。	2	14.1	2
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。	4	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。		6.3	7

令和6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	4.3	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	4.3	3.2	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.8	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？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	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	4.8	4.5
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？	5	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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	4.4
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	4.8	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	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。あたたかいお言葉も頂戴し感謝申し上げます。ただ、苦情窓口などの説明が分かりやすく説明できていないという言葉を反省し、今後丁寧な説明を心がけます。又、食事につきましても皆様のご意見を踏まえて、ご希望に応えられ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	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。		4.2	10
3	利用料金が適正なこと。		2.5	13
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。	4	5.0	7
7	自宅から近いこと。		8.3	4
8	事業所の定員・規模。		4.2	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。	5	13.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	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。	2	17.5	2
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	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	5.8	5

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	3	4.0	4.1	4.4
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	4.1	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	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	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いたおかげで、多くの貴重な意見を賜ることができました。皆さまのご意見をもとに、職員一同サービス改善により一層努め、楽しく安心してご利用いただけるデイサービスを目指してまいります。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。		9.9	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。		3.5	9
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	0.7	14
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	4.3	8
7	自宅から近いこと。		10.3	3
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。		9.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	1.8	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	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。	3	20.6	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。		2.5	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。		2.1	11

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.8	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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？	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.4	4.4
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	4.6	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	4.2	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	33.3%	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。

職員同士で改善点について話し合い、利用者様・ご家族等が期待をして頂ける事業所へしていく。

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。		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。		5.9	8
3	利用料金が適正なこと。		3.0	11
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。		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。		8.7	5
7	自宅から近いこと。	1	8.2	6
8	事業所の定員・規模。	5	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	11.4	3
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。		6.9	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	14.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.3	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。		2.7	12

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.6	4.4
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	4.6	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	4.7	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	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。

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。サービス内容や食事などへ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。通って頂いている皆さまにとって安心して楽しく過ごしていただける場所でありたいと思います。またご家族にとっても安心できる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。		3.8	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。		2.4	11
3	利用料金が適正なこと。		7.9	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。		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。	4	2.6	10
7	自宅から近いこと。		10.3	3
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。	5	6.4	6
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。		5.5	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	23.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	2
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。		1.4	13

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	4.9	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？	5	4.2	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	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	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	46.7%	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。

今回の評価結果を見て、余暇の過ごし方の重要性を再認識しました。「やりたくない」「寝ていたい」と言われる方も多く、無理強いすれば期限を損ねさせてしまうという状況を、全体で数分でも何かを行うことで、参加につなげていければと考えています。また、介護者様に一日の状況が連絡帳だけでは伝わりにくく、他の方法も考えていきます。

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	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	14
3	利用料金が適正なこと。		6.9	5
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。		2.0	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	11.9	3
7	自宅から近いこと。		5.0	9
8	事業所の定員・規模。		5.4	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.4	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	2	13.4	2
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。		6.4	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。		0.0	14

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4	4.4
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	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	32.6%	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。

今年もご利用者様から有難い貴重なご意見をいただき感謝しております。全体としては概ねご満足いただいているなかでも、特に契約時などの説明には分かりにくい部分もあるかと思いますが、サービス提供時にも機会あるごとに丁寧な説明を心掛け、出来るだけご理解、ご納得いただいたうえで安心してご利用いただき、またご利用者様からの不安や疑問、相談にも誠実に耳を傾け、明るく和やかな雰囲気のなか、心が通い合うサービスの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。		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。	5	2.3	12
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。		2.8	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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	6.4	8
7	自宅から近いこと。		6.9	7
8	事業所の定員・規模。		2.6	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	8.2	3
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。		8.2	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	18.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	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。		1.5	15

令和6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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.5	4.4
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	4.0	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	4.6	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。

契約書や苦情窓口の説明、個人情報使用についてしっかり時間をかけ説明するようにしていおり理解して下さっていると思っていたが、実際は「できていない」という評価を1名頂いた。1名でも「できていない」という評価を頂いたので今後わかりやすく説明していけるよう工夫していきたい。

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。	5	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。		0.0	12
3	利用料金が適正なこと。		3.7	10
4	地域での評判が良いこと。		6.2	6
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。		8.6	4
7	自宅から近いこと。		4.9	8
8	事業所の定員・規模。		7.4	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。	1	14.8	2
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。		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。	4	9.9	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	29.6	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。		0.0	12

令和6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？	3	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	4.3	-	4.0
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	4.5	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
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	4.0	-	4.4
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	4.3	-	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	-	4.6
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	-	4.5
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	4.0	-	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？	3	4.4	-	4.4
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	-	4.4
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	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	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	13.3%	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。

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	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。		0.0	8
3	利用料金が適正なこと。	5	3.3	6
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。		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。	4	3.3	6
7	自宅から近いこと。	1	33.3	1
8	事業所の定員・規模。	2	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。		13.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	10.0	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.3	2
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6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.6	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.6	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？	3	4.2	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.3	4.4
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？	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	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	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	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。

前年度から重点課題として1年間取り組んでまいりました「食事の味付けや食べやすさ」について、4．2点まで評価が上がったことを大変あり難く思っております。但し全体平均にまだ達していない現状は決して安心してよいようなものではなく、今後も更なる改善に取り組んでまいります。
ご意見でいただいた個別機能訓練の成績表については、定期的に連絡ノートに添付するよう、できるだけ早期に調整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。		2.5	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。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		5.3	4
4	地域での評判が良いこと。		0.7	14
5	個人情報を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。	4	5.3	4
7	自宅から近いこと。	5	14.1	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。	3	5.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	8
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	21.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	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。		2.8	10

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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？	3	4.0	4.4	4.4
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？	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	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	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	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	92.0%	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につきましては、項目が多く時間が要してしまいます。利用者様やご家族様に時間の都合を確認した上で、重点項目から説明するなど工夫していきます。利用者様やご家族様からのご意見やご要望に対しては、尊重させて頂きながらサービスの提供を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	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。		3.2	10
3	利用料金が適正なこと。	5	2.1	12
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。		3.7	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	7.5	8
7	自宅から近いこと。		8.6	6
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。		7.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.5	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.9	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。	4	11.4	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。		3.0	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。		9.2	5

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	4	4.2	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.5	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	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	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。

今回の結果を事業所内で共有し、ご利用者様の意向を事業所全体で把握します。指摘あった部分については改善方法を検討していきます。

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。

		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。		4.0	11
3	利用料金が適正なこと。		11.0	3
4	地域での評判が良いこと。		7.0	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。		4.7	10
7	自宅から近いこと。		12.0	2
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。	4	6.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.3	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	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。		3.3	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.7	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。	1	6.3	6

令和6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））

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？	4	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.5	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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？	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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	4.1	4.4
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	4.2	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	4.5	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	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	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。

アンケート調査ありがとうございました。 評価結果に対し、御利用者に寄り添ったサービスを提供させていただきます。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。		2.7	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。		1.8	12
3	利用料金が適正なこと。	4	4.9	8
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。		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。	3	7.6	4
7	自宅から近いこと。		11.6	3
8	事業所の定員・規模。		5.8	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。		2.7	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.8	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。	2	18.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		0.0	15

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	3	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.1	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.4
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	4.2	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？	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	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。

今回もお忙しい中、貴重なご意見ありがとうございました。今回の結果を踏まえ利用者様やご家族への配慮足がりない部分が見え、さらに皆様が何を大切にしておられるかの参考になりました。また自由記載の部分では当施設だけではなく、介護施設全体に対するご意見もいただき大変参考になりました。今後もいただいたご意見を心に留めて利用者様やご家族に信頼していただけるデイサービスであるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		2.8	13
3	利用料金が適正なこと。		7.2	5
4	地域での評判が良いこと。	3	2.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.2	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。		10.0	2
7	自宅から近いこと。		6.7	7
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。	5	9.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.6	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	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	9.4	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	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。		0.0	15

令和6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	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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？	4	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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	4.0	4.4
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？	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	4.1	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	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	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、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「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？」については、今後はより丁寧にご説明させていただき、ご利用者の皆さまやご家族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、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七福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。		12.1	3
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	14
3	利用料金が適正なこと。		8.1	6
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	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。	3	6.3	7
7	自宅から近いこと。		8.6	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。		10.1	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	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。	1	16.9	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.9	2
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	2.5	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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？	5	4.2	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4	4.4
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	4.7	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	4.5	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	52.6%	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。

今年度もユーザー評価にご協力いただき、また貴重なご意見を賜りまして、心より感謝申し上げます。昨年度、評価結果が低かった設問1、2、3につきましては、意識し改善した結果、昨年を上回る結果が出ており安心いたしました。今回いただいた自由記載欄のご意見につきましても、職員間で共有し、ご利用者様ご家族様が安心できる、より良い事業所を目指し取り組んでまいります。今後ともどうぞ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。		0.7	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。		2.8	12
3	利用料金が適正なこと。		5.3	7
4	地域での評判が良いこと。		1.6	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	3	5.1	8
7	自宅から近いこと。		13.4	3
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。	4	9.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.3	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	16.2	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。		5.1	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。		3.5	11

令和6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	4.3	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？	3	4.3	4.6	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.7	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？	3	4.2	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.6	4.4
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	4.6	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	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	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。

地域密着型のデイサービスとしてサービス提供をしているが、地域での評判がユーザー評価として最下位だったのが問題点としてあげられる。デイサービスとして地域貢献をマルシェや子ども食堂、学区のイベントなどに今まで以上積極的に参加することで、地域の方やデイサービス利用者様に喜んで頂き、地域の評判を上げ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。		2.7	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。		4.0	8
3	利用料金が適正なこと。		2.7	12
4	地域での評判が良いこと。	1	1.6	15
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。	2	4.9	7
7	自宅から近いこと。		11.6	3
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。		3.8	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	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。	5	19.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.3	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	6.0	6

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4	4.4
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？	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？	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	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。

機能訓練指導員による個別機能訓練には、計画通りに実施していますが、不十分と感じる方には他職員による個別ケアの一環とした生活リハビリを継続的に行っています。今後、新メニューも考えていきます。
ご利用者の様子を確認し、様々なアプローチを試みながらコミュニケーションを図っていきたいと考えています。
認知症状の方にも「快・不快」感に配慮した、その人らしさにつながり、ストレスとならないような声掛けを行いながらメリハリのあるサービス提供(活動時間)となるように取り組んでいきたいと考えていきます。

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	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。		0.7	14
3	利用料金が適正なこと。		3.7	10
4	地域での評判が良いこと。		2.0	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。	1	7.7	5
7	自宅から近いこと。		7.0	6
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。	5	12.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.3	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。	4	19.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.3	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。		2.7	11

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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？	3	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.5	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	4.4	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	52.6%	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。

貴重なご意見ありがとうございます。ご本人・同居のご家族・別居のご家族それぞれご意見をいただき大変参考になりました。改善点として、無回答が多かった項目「プライバシーの配慮」「感染予防・衛生面」「環境整備」「人間関係の気配り調整」は、安心してご利用いただくには欠かせないものです。当たり前にならないよう職員同士で評価しあい業務にあたりたいと思います。食事については皆様に関心をもっていただいております。物価高騰で大変な中、食費を上げずに頑張っています。季節や行事に合わせた献立日には利用のお誘いをするなど、食事でも楽しみが提供できるようにしてまいります。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。		2.4	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。		3.2	9
3	利用料金が適正なこと。		0.8	14
4	地域での評判が良いこと。		4.3	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	2	8.1	6
7	自宅から近いこと。		13.2	4
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。	4	14.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.4	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.4	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。	3	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	1.6	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。		4.6	7

令和6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？	4	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.0
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	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.8	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	4.9	4.5
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？	5	4.0	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？	5	4.4	4.8	4.4
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	4.6	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	4.9	4.4
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	4.9	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	4.9	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	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	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。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。今後ともデイサービスセンター大金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。		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。		2.3	11
3	利用料金が適正なこと。	5	1.6	12
4	地域での評判が良いこと。		3.7	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.2	7
7	自宅から近いこと。		11.0	4
8	事業所の定員・規模。		0.7	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。	3	3.2	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	17.7	3
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	21.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	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。		3.0	9

令和6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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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？	5	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4	4.4
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	4.4	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	4.2	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	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	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。

ご利用者の方々が「スタッフの対応に安心感・信頼感がある」を重要視されているにもかかわらず、「苦手な職員がいる、嫌い」といった旨のご意見をいただいたことは、とても残念でした。職員一同、このご意見を真摯に受け止め、ご利用者とどのように接し、対応すべきかをしっかり考え、ご利用者皆様に安心感、信頼感を持っていただけるデイサービス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。		1.1	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。	2	3.7	9
3	利用料金が適正なこと。		10.2	3
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。		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。	1	5.1	7
7	自宅から近いこと。		9.3	4
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	6.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	5
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。	5	18.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.2	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。		2.3	12

令和6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
2370400349	デイサービスセンター平田豊生苑

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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4	4.4
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	53.6%	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	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。

ご契約時の苦情窓口のご説明に関しては、今後分かりやすい説明を心掛けてまいります。またコメントにてご指摘いただきました不要な創作品の持ち帰りにつきましては、完成度だけではなく、制作に取り組まれる意欲と脳の活性化に繋がる取り組みとしてご理解いただけると幸いです。その他、コロナ禍では制限されていた日中活動の見学も随時お受けしていますので、お気軽にお問い合わせ頂ければと思います。至らないところが多い中、職員への労いのお言葉や同性介護を含め安心できる環境とのご意見に胸が一杯になります。これからも皆様の個性やニーズに合わせた介護サービスを提供できるよう学びを深め、想いを持って日々の支援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	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。		3.9	9
3	利用料金が適正なこと。		3.9	9
4	地域での評判が良いこと。		1.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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	6.1	6
7	自宅から近いこと。		9.7	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。	3	9.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.4	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。	2	16.4	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。		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。		4.5	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.0	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	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	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。各設問の評価結果を受け止め今後もより良いサービス提供の維持・向上に努力してまいります。一部の項目におきましてはできていないという評価もいただいておりますのでその点につきましては早急に不足している部分を検証、改善してまいります。また、自由記載欄のご意見につきましては利用者様それぞれの貴重なご意見やご要望に寄り添い、職員全員で共有することにより必要な方策や対応を検討し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。		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。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		3.9	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。		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。	3	8.6	5
7	自宅から近いこと。		6.1	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。	4	10.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.2	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.5	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	16.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.9	1
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。		7.2	6

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.8	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？	5	4.2	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	5	4.0	4.5	4.4
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	4.5	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。

今後も、今以上に　ご利用者様、ご家族様に喜んで頂けるように日々精進して参ります。

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。		5.6	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。		2.5	12
3	利用料金が適正なこと。		8.0	4
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。		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。		7.4	5
7	自宅から近いこと。		5.6	8
8	事業所の定員・規模。	1	4.3	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	7.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	13.6	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。	4	11.1	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.4	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。		0.0	15

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	0.0	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？	5	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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	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	4.0	4.5
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	4.0	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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.0	4.4
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？	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？	5	4.0	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	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	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。

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？に関して、今後も定期的に利用者様の意向を確認しながら、満足いくサービスを提供できるよう心掛けていきます。

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。		0.0	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	0.0	7
3	利用料金が適正なこと。		5.3	6
4	地域での評判が良いこと。		0.0	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		10.5	3
7	自宅から近いこと。	4	0.0	7
8	事業所の定員・規模。		0.0	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。		7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	31.6	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	0.0	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。		10.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	34.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	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	7

令和6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	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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？	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？	5	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	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？	5	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.4
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？	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	4.7	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	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	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。

全体的に利用者様、ご家族様からの評価は高く項目によって大きな差はありませんでした。優先度について、ご家族の思う優先度で「利用者同士の関係性がよい」事に触れていたことが事業所とは異なりました。どうしてもスタッフ対利用者になる場面が多いですが、横のつながりを意識した環境設定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。		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。	5	3.1	9
4	地域での評判が良いこと。	4	2.2	10
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。		6.8	7
7	自宅から近いこと。		8.6	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。	2	6.2	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.2	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。	3	15.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		9.0	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。		8.3	5

令和6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？	3	4.3	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	4.3	4.6	4.0
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	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.8	4.4
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？	5	4.0	4.8	4.4
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	4.8	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	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	4.8	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を頂き、今後も利用者様一人ひとりに寄り添った介護のできる場所であり続けたいと思いました。　又、感染対策をしっかり行いどなたでも気軽に見学のできる環境を作っていきたいと思います。
改めてご家族様も安心して送り出せるデイサービス、利用者様皆様の笑顔が絶えないデイサービスであり続けたいと職員一同考えております。

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。		4.0	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
3	利用料金が適正なこと。		5.3	6
4	地域での評判が良いこと。		0.9	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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	1.8	12
7	自宅から近いこと。		8.9	4
8	事業所の定員・規模。	4	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。		9.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.3	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	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。	2	22.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	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。		0.9	13

令和6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？	3	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	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。

昨今、数ある通所介護事業所が利用者の減少、費用の増加に伴い閉鎖を余儀なくされている時代となっています。当事業所においても同様であり、サービスの質が低下しないよう試行錯誤してる途中であります。しかしながら、事業所の現状と求められるニーズとのギャップが生まれてしまっていることは確かです。すべてのニーズに対しご満足いただけない結果が発生してしまうことがあるかと思いますが、誠心誠意対応させていただく所存でございます。柔軟な発想と対応で皆様から選ばられる事業所であり続けたいと思います。関わりを持たせていただく皆様のご理解、ご協力を賜ればと存じます。

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。		7.2	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。		2.1	12
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。		2.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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	3.4	9
7	自宅から近いこと。		9.7	3
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。	1	8.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.6	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.7	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。	5	19.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.3	2
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。		0.4	15

令和6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	4.3	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	4.3	3.2	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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？	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？	5	4.0	3.8	4.4
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	4.3	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	4.6	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？	5	4.2	4.0	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	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	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。

もう少し、スタッフが定着し落ち着いてもらえると良いとのご意見を頂きました。　以前は、入社しては退社しての繰り返しでしたが、今、現在のスタッフはパートも含めて、急な休みもなくしっかりと働けるスタッフばかりで、今後も長く勤める事が出来ます。

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	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。		7.3	7
3	利用料金が適正なこと。		8.5	5
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。		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。		5.5	8
7	自宅から近いこと。		5.5	8
8	事業所の定員・規模。		3.7	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	18.3	1
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	12.2	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.2	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。	5	0.0	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.6	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。	1	7.9	6

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.6	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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？	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	4.4	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	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。

苦情受付窓口の説明が浸透していないように感じましたので、もう少し分かりやすく施設窓口だけだはなく行政窓口の　案内はいくつも書いてあるため逆に分かりにくくなっていたのかもしれません。お客様・ご家族様に必要な自治体のみの表記に変更を検討したいと思います。

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。		4.2	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	12
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。		0.4	15
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。		11.5	3
7	自宅から近いこと。	3	3.8	11
8	事業所の定員・規模。		5.4	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	7
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	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	5.4	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	1.9	13

令和6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	4.3	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	4.3	3.5	4.0
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	4.5	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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？	4	4.0	3.8	4.4
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？	5	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？	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	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	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	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。

共通設問は平均点数が低かった。改善策として、契約後、ご利用初日に、ご利用者・ご家族様に「わからにことがあれば、いつでも質問してくださいね」のお声掛けを徹底する。以降も適時お声かけして、不安なくご利用頂けるように配慮する。問16に関しては、運動会の時期に、通常の機能訓練と異なる内容で、チーム制に分かれて点数を競うなど、楽しく身体を動かす時間を設ける。問18に関しては、何かお困りな事は無いか聞き取りする。ヒヤリ・苦情に関しては、迅速に対応するように努める。問20に関しては、現在のサービス提供内容に甘んじることなく、常に、新しい事を発信・提供できるように普段から情報収集し実践できる癖をつける。

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。		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。	2	4.8	9
3	利用料金が適正なこと。		8.9	5
4	地域での評判が良いこと。		2.2	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	5	5.1	8
7	自宅から近いこと。		13.1	2
8	事業所の定員・規模。		1.6	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。		5.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	11.1	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	15
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。		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。	4	11.5	3

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4
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	4.6	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	4.5	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	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。

3以下を選択された方が最も多かったのは、機能訓練に関する設問でした。当事業所は、以前から個別機能訓練計画書を作成していないうえ、今年度から総合事業の方の運動器機能向上加算が廃止されたため、運動器機能向上実施計画書を作成しなくなったことの影響があると思われます。機能訓練については、期待される効果等を記載した写真入りの書面をすでに作成してあり、新規のご利用者に差し上げています。今後は、その書面を適宜更新するとともに、年に1回程度、既存のご利用者にも配布させていただきます。また、特定の方だけに行っていただく機能訓練がある場合は、サービス担当者会議の場等で利用者・ご家族に説明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。		3.1	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。		4.9	9
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。		1.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.8	7
7	自宅から近いこと。		6.5	6
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。	3	8.6	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。		10.5	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	18.5	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.5	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	0.9	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。		2.8	12

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.6	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.2	4.4
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？	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	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	57.1%	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	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。

苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについての説明は契約時に説明していますが、わかりずらいようですので今後は具体的に丁寧に説明をしていきたいと思います。自立支援の観点から、できる限り自分で行っていただくよう心掛けていますが、転倒リスクを考えると過介護になりやすいので、ご本人様ができることを奪わないように見守る事を意識していきます。ケアマネとデイサービス事業者間では連絡・調整がとれているとの結果でしたので、今後もしっかりと情報共有しご利用者様ご家族様ケアマネジャー様にとって安心して通っていただけるデイサービスでありたいと思います。今回の結果を活かし、ご利用者様の満足度をあげ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	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。		3.8	9
3	利用料金が適正なこと。		10.5	4
4	地域での評判が良いこと。	5	2.4	12
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。	4	3.8	9
7	自宅から近いこと。		9.5	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。	2	13.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.2	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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。	1	15.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	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	7

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.0	4.4
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	4.4	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	4.0	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	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	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。

契約書や重要事項説明書などの説明(苦情受付窓口、個人情報の取り扱い含む)の評価が低かったので、契約に関わる職員に周知を図り、改めて契約時に丁寧な説明を行うこととし、納得して同意を頂けるようにします。

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。		1.8	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。	1	2.9	11
3	利用料金が適正なこと。	5	6.1	7
4	地域での評判が良いこと。		0.7	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。		7.5	4
7	自宅から近いこと。		4.3	10
8	事業所の定員・規模。		2.5	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。		12.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	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。	4	15.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	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	0.7	14

令和6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））

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？	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	4.3	-	4.0
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	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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
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？	5	4.0	-	4.4
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	4.3	-	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
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	-	4.5
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
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	4.0	-	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	4.4	-	4.4
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
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
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
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
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
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	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	78.9%	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	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。

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。		0.8	15
3	利用料金が適正なこと。	5	8.4	5
4	地域での評判が良いこと。		2.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。		9.2	4
7	自宅から近いこと。		12.2	3
8	事業所の定員・規模。		4.8	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	6
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。		5.1	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。	1	14.8	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。		2.3	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。		2.0	13

令和6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？	3	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	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	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。

今回の調査で、契約時の説明事項においてより丁寧な説明が必要になると感じた。今後は、契約時に関わらず説明時にはより細かな説明を心がけていきたい。

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。		3.6	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。		2.6	12
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。		1.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		3.1	11
7	自宅から近いこと。	5	6.7	5
8	事業所の定員・規模。		5.7	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。	1	11.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.8	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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	20.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.6	12

令和6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
2370501971	介護サロンひまわり

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	4.3	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？	4	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.8	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	4.2	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.4
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	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	79.4%	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

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いう設問の評価が低かった。介助の際にご利用者様の身体状況を把握し、過剰な介助にならないように、一人一人のスタッフが考えながら介助をしていく。評価が良い部分は次回も継続できるよう日々取り組んでいきたい。

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。		4.9	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。		1.2	15
3	利用料金が適正なこと。		3.9	11
4	地域での評判が良いこと。		5.6	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	4	6.3	5
7	自宅から近いこと。		6.0	7
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。	3	7.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.2	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	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	15.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	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。		1.4	13

令和6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））

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	4.3	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？	4	4.3	3.0	4.0
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	4.5	3.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.4	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？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	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？	＊	4.0	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	＊	4.4
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	4.0	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	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。

御本人様を取り巻く家庭、地域、に目を向けた取り組みができる力をつけていきたいです。

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。		0.0	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	8.5	5
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。		4.2	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	4	22.0	1
7	自宅から近いこと。		4.2	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。		5.9	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	22.0	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		0.0	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	5.9	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。		3.4	10

令和6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	4.3	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？	4	4.3	4.3	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.3	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.2	4.4
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	4.2	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	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	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。

事業所内研修や個人面談などを通して、利用者様の満足度向上に向け改善点を共有し、サービスの質や接遇面の向上を目指します。

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	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。		6.9	7
3	利用料金が適正なこと。		8.1	6
4	地域での評判が良いこと。	5	4.6	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.7	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	9.7	4
7	自宅から近いこと。		14.3	1
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	5.1	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.4	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。		14.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	9.7	4
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。		5.3	8

令和6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））

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？	5	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.4	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	4.0	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	4.6	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	30.6%	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。

私共と利用者様の意識の差につきまして、選んだ項目とずれがありとても勉強になりました。特に契約時の重要説明事項を覚えていない利用者様が多く、今後は覚えていてもらうよう努力していきます。また自由記載からレクリエーションや入浴時の気の配り方が他のデイサービスにはないほどきめの細かい配慮がされていて感心しているなどのお言葉を頂き大変嬉しい気持ちと共に気の引き締まる想いです。

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。		5.9	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	2.1	12
3	利用料金が適正なこと。	2	2.6	11
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	9.2	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	6.2	7
7	自宅から近いこと。		2.8	10
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	7.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.9	3
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。		17.1	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。		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。		0.9	14

令和6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））

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？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.9	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.9	4.4
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	4.7	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	4.4
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？	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？	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	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	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。

毎年、この場で確認させていただいていますが、利用者様にとって「送迎時刻を守る」ということは大変重要なことであることを、あらためて認識いたします。安全運転に努めたうえで、遅延しないようにゆとりをもって運行するように心がけてまいります。

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。		2.4	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。		2.4	11
3	利用料金が適正なこと。	5	8.1	5
4	地域での評判が良いこと。		1.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		7.7	6
7	自宅から近いこと。		7.7	6
8	事業所の定員・規模。		3.8	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。		13.4	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.5	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	12.0	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	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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	6.7	8

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.2	4.4
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	4.4	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	4.2	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	4.4	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	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	49.4%	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	87.5%	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。

今後もご利用者様の個別支援ニーズに対応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。		3.6	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	0.4	15
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。		2.3	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	2.7	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。	4	7.5	5
7	自宅から近いこと。		9.0	3
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。		7.1	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		15.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	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。	5	4.4	10

令和6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））

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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.2	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	4.0	3.7	4.4
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	4.3	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	4.2	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	3.7	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	3.3	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	4.1	4.4
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	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	3.8	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	52.6%	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	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。

契約時の利用者様への説明は、ご理解していただくことが難しいかと思いますが、ご本人様とご家族様にも分かりやすい説明で、より良い信頼関係が築けるよう努力し、安心してサービスをご利用して頂けるよう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。		4.5	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。		2.5	12
3	利用料金が適正なこと。	5	7.3	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。		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。		2.8	10
7	自宅から近いこと。		2.0	13
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。	4	8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	12.6	3
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。	3	21.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.8	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.0	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。		1.7	14

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.0	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	＊	4.0	＊	4.4
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	4.0	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	4.1	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	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	17.2%	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	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。

全利用者様(20名以上)で集団プログラムを提供。体調不良等を事前に確認しているものの、個別に負荷量調整が難しいのは課題である。利用者様の受け入れ対象の幅が広くなりすぎないように、法人内で連携しつつ調整をしていく。

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。		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。		7.4	7
3	利用料金が適正なこと。		12.7	2
4	地域での評判が良いこと。		3.9	11
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。	5	5.3	9
7	自宅から近いこと。		8.5	3
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。	2	8.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	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。		0.0	15
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。		1.4	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。	3	7.4	7

令和6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
2370504207	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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.6	4.4
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？	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？	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	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	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、ご利用者様より評価して頂いたことを元に、今後よりよいサービス提供ができるよう精進してまいりたいと思います。また、ご意見を真摯に受け止め、改善に向けてスタッフ一同取り組んで参りたいと思います。

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。		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。	1	7.0	7
3	利用料金が適正なこと。		9.1	5
4	地域での評判が良いこと。		4.2	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	9.4	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。	4	5.5	10
7	自宅から近いこと。		9.9	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。	3	6.3	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.5	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	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	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.6	1
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。		7.0	7

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.4	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？	3	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.4	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？	＊	4.0	＊	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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？	3	4.0	4.1	4.4
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	4.1	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	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。

ご家族との密な連絡や、利用者様の体調変化を細かく報告する必要があると感じました。また、利用者様同士のコミュニケーションを支援し、通いやすい雰囲気づくりを目指したいと感じました。

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	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。		1.4	11
3	利用料金が適正なこと。		0.5	13
4	地域での評判が良いこと。	3	13.3	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	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。		12.4	4
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。		1.0	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。	4	0.0	14
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	20.5	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	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。		5.7	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	2
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。		5.2	9

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.5	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.0	3.6	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.4
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	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？	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	4.3	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	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	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	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	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。

何事にもお客様に満足して頂けるように邁進していきます。

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。		3.6	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。		2.9	10
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。	2	1.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.9	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。		6.5	5
7	自宅から近いこと。	4	18.1	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。		3.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.8	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	24.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.1	4
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。		3.6	7

令和6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））

事業者番号	事業者名
2390500524	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？	4	4.3	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	4.3	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.2	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	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。いただいた意見を参考に、みなさまにとって安心して楽しく通えるデイサービスであれるようスタッフ一同努めてまいります。今後ともどうぞ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。		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。		6.7	7
3	利用料金が適正なこと。		8.2	5
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。		6.0	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。		10.4	4
7	自宅から近いこと。	5	2.2	10
8	事業所の定員・規模。		0.7	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。		12.7	3
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。	3	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。	1	20.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	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。		0.0	12

令和6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	4.3	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？	4	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4	4.4
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	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	52.6%	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	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。

デイサービスご利用者様の意見を受け入れ、ご利用者様との気持ちの良いやり取りを行えるよう、職員一同心掛けていきます。又、ご利用して頂いてるご家族様との関係性も大切にし、関係性を深める事で、より安心してデイサービスをご利用して頂けると思いますので、日頃からの言葉遣いや態度、姿勢等を正しくする意識を行う事が大切だと思います。

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。		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。		0.3	15
3	利用料金が適正なこと。	5	8.1	6
4	地域での評判が良いこと。		3.9	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。		5.8	8
7	自宅から近いこと。		12.8	3
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	8.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	4
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。	2	15.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	4.4	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。		1.9	13

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.8	4.0
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	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.6	4.4
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	4.3	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	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	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	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	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。

貴重なご意見いただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただきました。今後もスタッフ一丸となり、ご利用者様、ご家族様に寄り添ったサービスを提供できるよう努力してまいります。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。		4.9	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。		0.0	15
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。		1.3	12
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。	5	6.2	6
7	自宅から近いこと。		6.2	6
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。	4	11.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	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。	2	21.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		1.3	12

令和6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））

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？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	2	4.0	4.0	4.4
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？	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？	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	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	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。

日頃より、当社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。皆様から頂きました意見を元に今後も、事業所作りに励んでいきたいと思います。ご意見の中で、やはり入浴を楽しみにされている方が多く、今後も職員一同、丁寧な対応を心がけていきたいと思います。トイレ誘導については、決まった時間だけでなく、お客様のご要望のあった際にしっかりと対応していきます。また、ご意見の中に、職員の対応についてお褒めのお言葉を頂戴し、嬉しい限りです。今後も職員一同、お客様、そのご家族の皆様にも安心して来所して頂ける空間作りに努めて参ります。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。		0.7	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。		1.1	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。		4.9	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	6.3	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。	4	9.1	4
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。		1.1	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	11.6	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.1	5
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。		11.2	3
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。		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。		0.0	15

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.3	4.4
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	4.4	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	4.2	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	66	上記事業所の全利用者のうち、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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	77.3%	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。

「ご利用者様の利用中の様子が見えにくい」とのご指摘を頂きました。感染症の状況を鑑みながらご家族様やケアマネージャー様にもご利用時の様子を実際に見学して頂ける機会を設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。		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。	5	2.3	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。		4.5	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	2.3	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。		5.9	7
7	自宅から近いこと。		5.9	7
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。	3	6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	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。		15.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	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。	2	7.4	5

令和6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？	4	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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？	3	4.0	4.5	4.4
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？	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	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	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。

ユーザー評価事業にご協力いただき、ありがとうございました。評価結果の内容を真摯に受け止め、機能訓練については個別計画に基づいた内容や効果等について分かりやすい言葉で伝えることができるよう、心がけてまいります。また、今回いただいた貴重なご意見を多角的な視点で検証していくことで皆様が安心して利用でき、気軽に相談できるセンターとして職員一同ケアの技術・知識の向上だけではなく、より多くの方々と信頼関係が築いていけるよう努めてまいります。
今後もユーザー評価だけではなく、送迎時や職員と顔を合わせる機会等の際には率直なご意見・ご要望をお聞かせいただければ幸いです。

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。		11.7	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。		0.8	15
3	利用料金が適正なこと。		1.1	13
4	地域での評判が良いこと。		6.9	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。	3	3.9	10
7	自宅から近いこと。		1.4	12
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。	4	10.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.8	7
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。	2	15.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		5.0	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.8	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.6	4.4
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	4.5	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	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	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	84.0%	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。

今回頂いた、評価などを基に利用者様に今後も質の高いサービスを提供できるように、改善していきたいと思います。施設の特長も生かしながら、皆様方に満足いただけるようにこれからも進めてまいります。

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。		6.4	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。		1.9	13
3	利用料金が適正なこと。		4.2	11
4	地域での評判が良いこと。	1	3.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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	7.2	5
7	自宅から近いこと。		4.9	9
8	事業所の定員・規模。		0.4	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。		9.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.9	9
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。	5	13.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		9.1	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。		0.8	14

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	3.9	4.4
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	4.1	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	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	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。

連絡帳の連絡事項について、食事摂取量や体温・血圧・脈拍などの数値をお知らせするだけでなく、ご利用時の様子を具体的に記入することで、ご家族様にどのような様子で過ごされていたかをお伝えさせていただきます。
ご利用時にできるかぎりお一人で過ごされることがないよう、他のご利用者と一緒に体操や脳トレ、レクリエーションに参加していただけるようお声掛けをいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	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。		3.9	12
3	利用料金が適正なこと。	5	9.2	4
4	地域での評判が良いこと。		4.9	8
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。		6.7	6
7	自宅から近いこと。		3.5	13
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。	2	9.5	3
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。		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。	3	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	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。		2.5	14

令和6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	4.3	4.9	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	4.3	4.9	4.0
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	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	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	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.8	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	4.8	4.5
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	4.0	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？	5	4.4	4.8	4.4
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	4.8	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	4.9	4.4
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	4.8	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	4.7	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様、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。評価頂きました結果を職員皆で共有し、ご利用者様が安心してご利用頂ける、また、ご利用頂いた際には、たくさん笑顔になってお帰り頂けるようにサービスの提供をさせて頂きます。また、デイご利用時の起きなった点については、些細なことでも気になった点は何なりと職員にお伝え頂ける、伝えやすい環境を作り、更なるサービスの向上に努めてまいります。今後ともどうぞ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	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。		1.5	12
3	利用料金が適正なこと。	1	2.1	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。		0.3	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。	4	4.6	5
7	自宅から近いこと。		14.0	3
8	事業所の定員・規模。		1.8	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。		2.1	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	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。	2	29.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	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。		3.0	6

令和6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））

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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.5	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.6	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	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	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。

ご指摘いただきました点につきましては、スタッフと話し合いを重ねながら改善していくよう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。		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。		0.7	14
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。	5	2.5	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。		6.0	7
7	自宅から近いこと。	2	10.9	3
8	事業所の定員・規模。		3.9	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。	4	10.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	1	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。		14.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.7	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。		6.0	7

令和6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	4.3	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	4.3	4.5	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.8	4.4
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	4.8	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	4.6	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	4.7	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	96.8%	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	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。

今回のデータを拝見すると全体平均より良い点数をいただいて、うれしく思います。毎回、自由記載欄で温かいお言葉をいただき、やりがいを感じています。これにおごる事なく、マンネリ化やなあなあにならない様に感謝の気持ちを忘れずに気を引き締めてサービス改善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。		1.4	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	12
3	利用料金が適正なこと。		0.2	15
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。		3.4	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。		7.2	5
7	自宅から近いこと。		10.6	4
8	事業所の定員・規模。		5.3	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。	4	5.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	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	12.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	4.3	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。		2.4	12

令和6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？	4	4.3	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	4.3	4.6	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	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？	＊	4.0	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	5.0	4.4
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	5.0	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	＊	4.4
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？	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	4.8	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	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	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。

自己評価よりユーザー評価が高く嬉しく思います。今後も高評価を維持出来るようスタッフ全員で日々努力を怠らず頑張っていきたいです。

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。		0.0	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。		2.7	10
3	利用料金が適正なこと。		4.0	7
4	地域での評判が良いこと。	5	2.7	10
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。	2	6.7	5
7	自宅から近いこと。		4.0	7
8	事業所の定員・規模。		4.0	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。		9.3	4
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。		1.3	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。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	30.7	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6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	4	4.0	4.8	4.4
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	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	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	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。

令和6年度　事業者と利用者の意識の差についての結果。自己評価とユーザー評価に差はなく、1位のスタッフの対応に安心感・信頼感があること。2位、利用者どうしの人間関係が良いこと。の評価をいただきました。引き続き信頼して通っていただける環境づくりを心掛けていきたいです。

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。		2.7	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。		2.7	10
3	利用料金が適正なこと。		1.4	12
4	地域での評判が良いこと。	3	4.1	8
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。		6.8	6
7	自宅から近いこと。		8.2	4
8	事業所の定員・規模。	4	12.3	3
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	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	17.8	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.2	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。	5	5.5	7
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.0	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。		0.0	13

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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	4.3	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	4.5	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.3	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	4.4	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	27	上記事業所の全利用者のうち、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	103.8%	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	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	59.3%	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。

全ての項目に於いて、概ね、自己評価とユーザー評価が一致していましたが、全体平均の合計が下回っていた事を真摯に受け止め、来年度は全ての項目に於いて、更に上の評価が頂けるよう努めます。送迎時のシートベルト着用の件、ご心配をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。如何なる時も着用した上で発進する事を徹底するよう、呼びかけていきます。送迎時の2名体制の件ですが、おっしゃる通りです。前向きに検討致します。女性スタッフが不在で入浴サービスを提供出来ていない部分があり、ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。ご理解とご協力、誠にありがとうございました。早急に女性職員が常駐出来る環境になるようにします。

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。	5	6.7	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。		1.0	14
3	利用料金が適正なこと。		4.3	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。		3.3	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	6
7	自宅から近いこと。		4.3	7
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。		7.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.4	13
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	4.3	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	9.5	3
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。	3	19.0	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。		4.3	7

令和6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
2390700322	デイフィットネス りめいく

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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	5	4.0	4.4	4.4
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？	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？	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？	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	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	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。

利用者評価、事業所評価ともに「苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民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？」の項目が低値であった。理由として、理解が不十分なためしっかりとした説明がされていなかったことや、事業所での苦情対応経験が少なかったことが挙げられる。研修や勉強会を行い、苦情発生時の対応を理解した上で十分な説明ができるように改善していく。

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。		3.3	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。		3.6	9
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。		2.2	14
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。		7.1	6
7	自宅から近いこと。		4.7	8
8	事業所の定員・規模。	5	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。		2.7	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	11.1	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.6	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	13.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.7	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	8.7	5

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	5	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.4
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	4.7	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？	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	53.6%	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。

すべての項目で、平均点を超えることができました。今後の課題は、機能訓練の充実とレクリエーションの充実だと考えています。ご利用者が自宅で長く生活するためには、機能訓練の実施が重要です。機能訓練を充実されるために個別機能訓練加算の取得を目指します。また、レクリエーションについて、ご利用者が「楽しかった」「また来たい」と思っていただけるようなレクリエーションを提供していきたいと思います。子供っぽいレクリエーションにならないように注意しレクリエーションを提供していきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	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。		1.1	12
3	利用料金が適正なこと。		1.7	10
4	地域での評判が良いこと。	5	1.1	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。	4	11.1	3
7	自宅から近いこと。		6.4	6
8	事業所の定員・規模。		1.1	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	8.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.2	4
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。	2	20.9	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。		5.6	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。		3.3	9

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.2	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	4.0	3.9	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.4
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	4.1	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	3.9	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	25.4%	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	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。

利用者様のご要望に添える様、ミーティング及び研修等を行い、情報・連絡を徹底します。ケアマネジャーとも頻繁に情報交換し日々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。		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	0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		3.0	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	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	3.0	9
7	自宅から近いこと。		6.1	7
8	事業所の定員・規模。		1.2	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。		15.9	2
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。		4.3	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。	1	15.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。	5	9.1	4

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.0	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	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	53.6%	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。

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。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。
契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口の説明についてが上手く出来ていない評価が見受けられました。より一層丁寧な説明を心がけるとともに、以前に説明した方にも再度ご不明点などないか確認して説明していきます。外歩きや散歩等があるといいとの意見もありましたが、デイサービスとしても気候や利用者様の状態を見て少人数でも散歩等に行くのを考えています。
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。		3.8	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。		7.2	6
3	利用料金が適正なこと。	2	9.9	5
4	地域での評判が良いこと。		6.4	8
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。		6.7	7
7	自宅から近いこと。	1	11.9	2
8	事業所の定員・規模。		3.2	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。	5	11.0	4
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。		2.3	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	11.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	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。		0.9	15

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.8	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.9	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？	3	4.2	4.7	4.5
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	4.7	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？	3	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.6	4.4
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	4.7	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	4.7	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？	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	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	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。

全対象者様からの回答及び平均を上回る評価を頂き感謝致します。今回のアンケートでは「スタッフの対応に安心感・信頼感があること」との項目が優先上位に選択されるケースが多く、少人数を活かした個々への声掛けや気配りでご利用者様との距離を縮め居心地の良さに繋げる努力を改めて認識させて頂きました。またその対象は認知症などで上手く施設の様子を伝えられない方のご家族に対しても同様であり私たちからのコメントや声掛けで少しでも安心して頂けること、また新たな一面に気付いて頂けることに繋がればと思います。その他送迎時間や安全面に対する内容も高く求められていることも踏まえ今後のサービスの充実につなげ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。		4.8	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。		6.2	6
3	利用料金が適正なこと。		3.8	12
4	地域での評判が良いこと。		11.0	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	4.3	10
7	自宅から近いこと。	5	4.3	10
8	事業所の定員・規模。		8.1	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。		9.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	13.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。		3.8	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.5	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。	2	4.8	7

令和6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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.9	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	4.8	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.4
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	4.8	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	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	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	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。

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。	5	5.2	7
3	利用料金が適正なこと。		3.7	9
4	地域での評判が良いこと。	2	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。		4.5	8
7	自宅から近いこと。		1.5	12
8	事業所の定員・規模。	3	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	19.4	2
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。		6.0	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。		13.4	3
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。		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。		10.4	4

令和6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？	3	4.3	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？	3	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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？	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	4.1	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	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	4.3	4.5
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	3.9	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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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？	2	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	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？	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	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	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。

契約時、個人情報等の説明の時は分かりやすいい表現でお伝えすることで契約内容のが共有できるようにする。また、介護計画の説明もご家族や本人の意向・気持ちを知る機会と捉え関係性の向上に努めていきます。

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。		2.5	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。		2.1	12
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。	3	2.1	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	2	7.1	7
7	自宅から近いこと。		5.4	9
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	9.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.4	5
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。	5	16.7	1
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。		5.9	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。		2.1	12

令和6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？	3	4.3	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？	3	4.3	4.3	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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	4.7	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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	4.4	4.4
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？	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	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	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	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	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。

・送迎時間に関しては、時間より早く着いた場合には、時間になるまで待ちご利用者様とご家族様に慌てさせないよう対応させて頂きます。・送迎の時間帯に関しては、スタッフの配置を十分に取り、早めたり、遅くしたりと、柔軟に相談に応じて調節させて頂きます。・コロナ以外の感染予防も気を付け、マスクを外す場面と付ける場面を衛生面に注意して声掛けを継続してまいります。

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。		0.7	12
3	利用料金が適正なこと。		8.7	5
4	地域での評判が良いこと。	3	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。		18.0	2
7	自宅から近いこと。	5	12.0	4
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。	4	8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.7	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	12.7	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	10

令和6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	4.3	＊	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	4.3	＊	4.0
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	4.5	＊	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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
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？	5	4.0	＊	4.4
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	4.3	＊	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
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	＊	4.5
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？	5	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	4.4	＊	4.4
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
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
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？	5	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	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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

アンケートの提出数が0のため改善に向けてのコメントは無しとなっております

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。		*	*
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。	4	*	*
8	事業所の定員・規模。		*	*
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		*	*
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	*	*
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		*	*
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	*	*
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	*	*
14	認知症の方へのケアが充実していること。	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。		*	*

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.3	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	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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？	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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？	3	4.0	4.2	4.4
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	3.7	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	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	41.1%	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	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。

ご利用者様、ご家族様から貴重な意見をありがとうございます。アンケート内の「利用者同士の人間関係が良いこと」が重視されていることに改めて確認できました。評価で低かった問15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と評価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。		6.4	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。		5.3	10
3	利用料金が適正なこと。		7.1	6
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。		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。	3	8.9	4
7	自宅から近いこと。		6.7	7
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	8.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	13.1	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	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。	2	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	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	12

令和6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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	4.0	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	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	36.2%	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	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	72.0%	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の結果を受け、まずは評価の伸び悩む契約書等の説明については、丁寧でわかりやすい説明を心がけ、お客様が安心してご利用できるように努めていこうと思います。昨年より評価の上がった食事の味付けについても今後もお客様の声を聞き、改善を重ねる方向です。また機能訓練の内容説明についても計画書をはじめ、わかりやすいものを作成する次第です。

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。		0.4	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。		2.4	13
3	利用料金が適正なこと。		6.3	7
4	地域での評判が良いこと。	4	0.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	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。	5	6.3	7
7	自宅から近いこと。		13.0	2
8	事業所の定員・規模。		3.9	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。		10.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.9	5
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。	3	12.6	3
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。		5.1	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	11

令和6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	4.3	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	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	4.7	4.4
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？	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	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。

ユーザー評価のご協力ありがとうございました。ご家族・利用者様からのあたたかいコメント力になりました。今後も連絡帳や送迎等で利用者様の様子が伝わるよう継続して行っていき、利用者様が家での生活を1日でも長くできる様お手伝い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。		0.9	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。		1.7	12
3	利用料金が適正なこと。	2	8.9	4
4	地域での評判が良いこと。		2.9	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		5.1	8
7	自宅から近いこと。		11.4	3
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	5.4	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.6	6
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。	5	13.1	2
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。		8.9	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。		1.4	14

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.4	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.8	4.4
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	4.7	4.4
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？	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？	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	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	71.9%	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	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	82.6%	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。

サービスを提供するうえで、利用者様(ご家族)の重要だと思う要件で、事業所との差があり、どの項目も重要だと思いますが、求められている事を再度、職員間で共有し、現場にて反映していこうと思いました。

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。		13.9	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。		2.2	11
3	利用料金が適正なこと。		1.9	12
4	地域での評判が良いこと。		0.7	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	4.5	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。	3	7.9	5
7	自宅から近いこと。		4.5	7
8	事業所の定員・規模。		0.4	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。	4	15.4	2
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。		3.7	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	17.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	2
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。		1.9	12

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.8	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	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.6	4.4
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	4.5	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	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	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	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。

ご利用者様が一日過ごして楽しかったと思えるデイサービスを目指し日々奮闘しています。職員の対応人数で利用者様に不備を与えている部分もないとは言えません。利用者様が満足していただけるよう邁進してまいります。また、急な休みのなどの連絡手段の方法のご指摘もあり、現在は電話のみの対応なので、他にもできる方法を検討して改善してまいります。利用者様はもちろん、職員も笑顔の絶えない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。		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。		1.6	12
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。		0.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。		3.1	11
7	自宅から近いこと。		5.9	6
8	事業所の定員・規模。		3.5	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。	4	6.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	13.7	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	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。	1	16.1	2
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。		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。		3.9	8

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.3	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	4.0	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	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	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	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。

お客様、ご家族様からのご意見を頂き、真摯に事業所運営に反映させていきたいと存じます。20年以上、熱田区で事業運営をさせていただいておりますが、周辺状況やお客様のニーズ変化に対し、お受け出来る体制作りを日々行っております。昨今の賃金や物価上昇も踏まえて、お客様が適切なサービスを適性な価格で受ける事が出来る事業所運営を目指しております。今後とも、忌憚ないご意見を賜り、運営に対してフィードバックをして参ります。

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。		2.5	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。		1.6	13
3	利用料金が適正なこと。		10.9	3
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。		4.4	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	7.5	6
7	自宅から近いこと。		10.6	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。	3	6.3	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	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	17.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	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。		2.8	10

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.2	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	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.0	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	61.2%	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。入浴やお手洗い利用時には他の利用されている方や職員が不必要に視界に入らないような配慮した空間作りやプライバシー尊重の重要性について職員の教育を行い、共通の認識を持って支援に携われるようにしていきます。今後も利用して下さる方が安心して過ごせるよう日々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。		7.8	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。		2.6	12
3	利用料金が適正なこと。		8.9	3
4	地域での評判が良いこと。	4	3.7	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。		0.4	15
7	自宅から近いこと。		8.9	3
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。	5	6.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	3.3	11
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。	3	11.9	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	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。		8.9	3

令和6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））

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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.2	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	4.4	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	5	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？	5	4.2	4.2	4.5
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？	5	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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？	5	4.0	4.4	4.4
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	4.4	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	4.0	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	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	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。

苦情相談窓口、個人情報の取り扱いについて、安心してご利用いただけるようご説明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。		5.5	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。		1.6	13
3	利用料金が適正なこと。		2.2	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。		2.7	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。		10.4	4
7	自宅から近いこと。	5	8.2	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。		8.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	11.5	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。	3	11.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	9.3	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。		2.2	11

令和6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
23A1000240	リハビリ型・デイサービス柔樹

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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	4	4.2	5.0	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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？	＊	4.0	＊	4.4
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	4.4	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	4.6	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	4.9	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	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	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。

事業者の評価より利用者様の評価が低かった、苦情受付窓口や個人情報の扱いにつての説明は契約の際によりしっかりと説明していく。座席も配慮し決めているつもりが利用者様との考えに差があったので、もう一度再考していく必要があることが分かった。

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。		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。		3.8	10
3	利用料金が適正なこと。	4	7.7	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。		4.8	9
7	自宅から近いこと。		19.2	1
8	事業所の定員・規模。		11.5	3
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	5.8	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	15.4	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。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	9.6	4
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。		2.9	11

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.1	4.4
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	4.3	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	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	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	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。

ご契約時や計画のご説明など、わかりやすく実施しております。

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。		1.1	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。		5.6	7
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。	2	0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		4.4	10
7	自宅から近いこと。		5.6	7
8	事業所の定員・規模。		8.9	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。	3	13.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.7	6
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。	1	15.6	2
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。		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。		1.1	12

令和6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））

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	4.3	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	4.3	4.5	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.0	3.9	4.4
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	4.3	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	3.8	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	4.1	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	4.5
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？	4	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.8	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	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	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回評価の低かった契約書、重要事項説明書の説明の項目が前回より、評価が上がっていたので、今後も継続してわかりやすい説明を行っていきます。一方で、送迎サービスの送迎時間や安全面の気配りの項目が前回より低くなっていた。送迎時間や送迎ルートの見直し、ご利用者様、ご家族様の意見や要望を確認しつつ、安全で時間を守った送迎サービスの実施に努めていきます。又ご利用者様のサービス提供する上で重要だと思う順位でユーザー側が1位に挙げられている、(スタッフの安心感、信頼感があること)を得られるよう、ご利用者様、ご家族様とコミュニケーションを図りながら、提供するサービスについても向上させ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	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。		0.0	8
3	利用料金が適正なこと。		7.5	6
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。	1	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。	2	12.1	4
7	自宅から近いこと。		6.5	7
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。	4	0.0	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.1	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	12.1	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。		26.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.4	2
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6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））

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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	3.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.4	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？	5	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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？	3	4.0	4.3	4.4
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	4.4	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	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	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。

問2, 3)苦情受付窓口や個人情報保護についての説明を、より具体的にわかりやすい言葉で話し、都度確認しながら説明させていただきます。問7)通所介護計画書について、担当者会議で伺ったご意向・要望を反映しサービス内容の確認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。		8.3	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。		8.3	5
3	利用料金が適正なこと。	5	5.0	9
4	地域での評判が良いこと。		15.0	1
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。	2	0.0	13
7	自宅から近いこと。		10.0	4
8	事業所の定員・規模。		3.3	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。	3	6.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.0	1
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。		15.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	3.3	10
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6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.8	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.4
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	4.3	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	36.6%	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。

たくさんの貴重なご意見を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大変嬉しく思います。自由記載でいただいたご意見を含め、現状に甘んじることなく、今後もご利用者の皆様やご家族、地域の方々に愛されるデイサービスになるよう、スタッフ一丸となり取り組んで参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。		0.9	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。		2.1	9
3	利用料金が適正なこと。		3.6	8
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。		0.9	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。	4	0.9	11
7	自宅から近いこと。		16.6	2
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。	5	6.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.4	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。	2	24.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.6	2
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。		0.9	11

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.8	4.4
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	4.9	4.4
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	4.4	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	4.7	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	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	60.6%	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	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。

昨年同様、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事を大変嬉しく思います。今回、ユーザー様からの自由記載欄を拝見すると、家族としてデイサービスの様子や内容をもっと知りたいという意見を多く頂きました。現状の取組みとして送迎時はもちろん、連絡帳でのやり取りや、写真の定期配布、ブログ掲載などで心身状態や活動内容を随時発信しています。今後の取組みとしてご家族も参加頂けるようなイベントや交流会を行い、より地域に根付いた施設運営を行って参りたいと思います。また、今回の評価に慢心することなくより満足度の高いサービスを提供できるよう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。		3.8	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。		5.9	6
3	利用料金が適正なこと。		5.1	8
4	地域での評判が良いこと。	5	1.3	13
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。		1.3	13
7	自宅から近いこと。		8.0	4
8	事業所の定員・規模。		0.4	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。	3	5.5	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	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	16.9	2
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。		8.0	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。	4	2.5	11

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.4	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.5
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？	5	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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？	5	4.0	4.1	4.4
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	4.0	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	4.2	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	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	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。

昨年度、全体的な評価は全国平均以上をいただいていましたが、今年度は下回る結果となりました。項目別には個別機能訓練や苦情処理等連携について、高評価をいただく内容もありましたが、毎年新しいものを取り入れ、力を入れているレクリエーションに対しての評価が下がっていることが大きな要因となったように思います。この1年は、特に男性利用者数が急増し、男性利用者様に対してのレクリエーションの提供が、高評価をいただくに値しない、十分ではない、という結果に至っていると考えております。今回の評価を受けまして、男女関係なく満足していただける内容を提案する必要を強く感じております。

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。		2.9	11
3	利用料金が適正なこと。		6.4	7
4	地域での評判が良いこと。		3.2	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。	2	9.4	5
7	自宅から近いこと。	4	12.0	3
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。	5	9.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.4	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。		15.0	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。		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。		11.0	4

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	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	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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？	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	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.8	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	4.8	4.4
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	4.8	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	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	4.9	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	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	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。

今回の結果から、皆様のちょっとしたお声も日々、サービスに反映できるように努めていきます。もし、お気づきの点や質問等ありましたら気軽に教えて頂きたいと思います。また、契約内容等をより分かりやすくお伝えしていけ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。		4.2	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。		4.2	10
4	地域での評判が良いこと。		6.7	5
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	4.2	10
7	自宅から近いこと。		5.0	8
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	9.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.5	4
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	17.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.8	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。		5.0	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	5	4.0	4.2	4.4
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	4.0	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	3.9	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？	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	53.6%	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	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。

苦情受付窓口についての分かりやすい説明の部分におきましては、ご説明の部分において今後も分かりやすい説明に努めて参ります。また、ご利用者様やご家族様からの意見を伺ってのサービス改善及び自立支援の考え方に基づいたサービス提供の部分におきましては、改善を要する部分と判断いたしましたので、今後の課題としてケアチームで意見を出し合い見直しを図って参りたいと思います。

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。		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。		2.3	12
3	利用料金が適正なこと。		11.7	3
4	地域での評判が良いこと。		2.3	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		2.9	9
7	自宅から近いこと。		10.5	4
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。		0.6	14
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		19.3	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。	4	4.1	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.8	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	9

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.7	4.4
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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	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	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。

自由記載へのコメントありがとうございました。温かいお言葉に感謝しております。ご利用頂いている方々・ご家族様が安心して過ごして頂ける様今後も精進してまいります。今後も皆さまのお声を受け止めサービスに活かしていきたいと考えております。何かありましたらスタッフまでお気軽にお声掛け下さい。

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。		5.7	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。		4.2	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	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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	6.3	5
7	自宅から近いこと。		8.4	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。		6.0	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	4.5	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	17.4	2
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。	3	3.6	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	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.2	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4
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？	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	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	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。

ご意見をいただき、ありがとうございました。機能訓練についてのご意見をいただきました。集団での体操がメインにはなりますが、一部器具を用いた内容や古民家という環境もあり、日常生活動作の維持が行えるような取り組みも行っております。今後も、今回いただいたご意見をもとに、より良いサービスが提供できるよう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。		5.2	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。	2	1.0	13
3	利用料金が適正なこと。		5.7	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。		1.5	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。	3	10.8	4
7	自宅から近いこと。		5.2	6
8	事業所の定員・規模。		2.6	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。	4	11.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.6	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.5	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。	5	18.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	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。		2.1	11

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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？	4	4.0	4.9	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.6	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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	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。

貴重なご意見誠にありがとうございました。皆様から頂いたお言葉を励みに、これからも頑張っていきます。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。		0.6	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。		2.8	11
3	利用料金が適正なこと。		7.8	5
4	地域での評判が良いこと。	1	5.6	8
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。		12.3	3
7	自宅から近いこと。		5.6	8
8	事業所の定員・規模。		6.7	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。	3	8.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.8	5
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。		16.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	0.6	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

令和6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	4.3	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	4.5	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.3	4.4
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	4.6	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	4.7	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	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	87.0%	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	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。

ご契約時や計画のご説明など、わかりやすく実施しております。

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。		0.4	12
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。	2	0.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		2.6	11
7	自宅から近いこと。		6.8	5
8	事業所の定員・規模。		5.6	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。	3	11.1	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	18.8	1
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	18.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	16.2	3
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。		5.1	8

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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？	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？	4	4.2	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	3	4.0	4.6	4.4
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	4.6	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	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	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。

ご利用者様・ご家族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。評価点数の低かった、苦情相談窓口についての説明について、契約時等により丁寧で具体的な説明を行います。また、自由記載欄でご指摘のあった、連絡帳のコメント欄に関するご意見につきましては、貴重なご意見として受け止め、ご利用時のご様子のこまめな記載に努めるなど、内容の充実を図って参ります。自由記載欄には、お褒めのお言葉を複数頂戴し、感謝致します。お言葉を励みにさせていただき、ご利用者様・ご家族様のニーズにお応えできるよう、さらなるサービスの向上に向けて尽力致します。

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。		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	7
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。		3.9	10
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。	2	5.0	8
7	自宅から近いこと。		17.1	1
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	13.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.0	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	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。	3	13.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.8	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。		3.9	10

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.4	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	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	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、家族様より良い評価を頂けたと思います。自由記載欄の中にコロナやインフルエンザ等の感染症についての予防や情報を共有して欲しいとありました。利用者様の手帳や送迎時などにお伝えしていこうと思います。又、個人的な意見や要望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。		3.7	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。		2.6	12
3	利用料金が適正なこと。	3	3.7	9
4	地域での評判が良いこと。		0.4	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.6	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。		3.0	11
7	自宅から近いこと。		5.2	6
8	事業所の定員・規模。		1.9	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。	4	10.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。	2	16.7	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。		5.2	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。		7.0	5

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.5	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？	4	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.5	4.4
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	4.4	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	4.5	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	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	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。

貴重なご意見に感謝申し上げます。ご指摘いただきました点につきまして、職員一同真摯に受け止め、心より猛省し再発防止と共に業務改善に取り組んで参ります。今後もご利用者様、ご家族様のご希望に寄り添った介護を大切にしながら安心、安全にご利用していただきますよう、より一層サービスの向上に尽力して参ります。

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。		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。		3.5	10
3	利用料金が適正なこと。		2.5	11
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。		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。		12.4	3
7	自宅から近いこと。	3	5.4	5
8	事業所の定員・規模。		0.3	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。		8.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.8	7
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。	2	23.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	2
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。		5.4	5

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	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？	5	4.2	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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	4.1	4.4
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	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	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	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	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。

職員の態度・レクリエーション・送迎サービス・ケアマネジャーとの連携については、比較的高評価をいただいていますが、個別機能訓練の説明・食事の満足度・苦情受付の説明について、評価が低めとなってしまいました。改善については、個別機能訓練においては現状中止していますが、今後再開予定をしているためご利用者に対してリハビリの内容・目撃・効果を十分に説明し運動に取り組んでいただきたいと思います。食事の満足度においては、現状も嗜好調査を行っていますが、聞き取り方を工夫しよりご利用者の意見が反映できる取り組みとしていきたいと思います。ご利用者との意識のずれが無くなるよう努め今後の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。		0.7	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。		4.1	10
3	利用料金が適正なこと。		9.8	4
4	地域での評判が良いこと。		4.4	9
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。	4	10.1	3
7	自宅から近いこと。		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。	2	8.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.4	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。	3	13.2	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。	5	3.0	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。		0.3	14

令和6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	4.3	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	4.0	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.3	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.5	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	42.3%	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	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。個別計画の機能訓練の内容、効果の説明が
全体平均と比較して、やや点数が下回る結果となっておりました。契約説明時等、よりわかりやすい表現に努めて参ります。ご利用者がサービスを利用する上で大切なことに関して、
「スタッフへの安心感」「基本的サービスの充実」「不満への傾聴」への要望が高かったです。
施設職員会議や各ミーティングにおいて、検証、検討を重ね、ご要望に近づけられるように努めて参ります。次年度もユーザー評価の結果をふまえ、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。		3.2	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。		2.9	11
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。	1	3.5	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。	4	12.2	3
7	自宅から近いこと。		12.2	3
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。		11.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.5	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。	2	15.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		1.0	14

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.7	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？	5	4.2	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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？	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	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	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	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。

日頃は、デイサービスにご協力ありがとうございます。 皆様からの評価をもとに、スタッフ全員で取り組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。		2.7	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。		1.3	13
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	3.3	10
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。		7.3	4
7	自宅から近いこと。		7.3	4
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。	3	10.0	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。		5.3	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。	5	21.3	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。		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。	2	3.3	10

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	5	4.2	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	4.1	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	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	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。

食事に関しての改善としては食事イベントの開催や食事量の検討を考えていきます。レクに関しても主レクであるカラオケ以外でも外出行事やおやつ作りなど考え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。		4.0	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。		2.2	14
3	利用料金が適正なこと。		4.0	11
4	地域での評判が良いこと。		0.4	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.0	5
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.6	7
7	自宅から近いこと。	4	4.5	10
8	事業所の定員・規模。		4.9	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。		13.8	1
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	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。		12.1	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	3.1	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	8

令和6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？	4	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.1	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	4.0	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	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	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。

自由記載して頂いている内容に関しては、今後も継続して利用いただけるように体制を維持できる運営をしていきます。また満足度を高めれるようにスタッフの研修も定期的に実施していきます。現場でのアクティビティな活動も今後増やしていき、生活のハリにつながるように支援していきます。またご家族との情報の共有が円滑に行え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。		0.0	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。		3.0	12
3	利用料金が適正なこと。		5.0	9
4	地域での評判が良いこと。	1	4.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。		10.1	4
7	自宅から近いこと。	4	9.7	5
8	事業所の定員・規模。		3.4	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。		7.0	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	12.1	3
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。		17.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.4	2
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	7.4	6

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.9	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.8	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？	5	4.2	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.7	4.4
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？	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	4.5	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	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	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。

苦情受付窓口についての説明の評価が自己評価より低かった為、今後はよりわかりやすく丁寧に説明したいと思います。 又「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ますので、今後も気軽に相談して頂けるよう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。		4.7	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。		4.2	8
3	利用料金が適正なこと。		3.7	10
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。		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。		1.1	14
7	自宅から近いこと。		11.6	4
8	事業所の定員・規模。		3.7	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。	4	14.2	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.4	5
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	12.1	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		3.2	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	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	4.0	4.9	4.4
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	4.3	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？	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	5.0	4.5
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	4.0	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	4.4	5.0	4.4
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？	5	4.0	4.9	4.4
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	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	4.9	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	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	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。

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。		0.0	10
3	利用料金が適正なこと。	4	0.7	9
4	地域での評判が良いこと。	3	12.0	5
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。		6.0	6
7	自宅から近いこと。	5	6.0	6
8	事業所の定員・規模。	2	14.7	3
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		19.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		26.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.0	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。		0.0	10

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.8	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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	3	4.0	0.0	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	4.0	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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？	5	4.0	4.6	4.4
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	4.1	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	3.6	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	4.5	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	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	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。

郵送での対応で無くしてしまったり、記入するのが難しい方が多く全員回収することができなかった。タブレット等で行うアンケートのほうが実施しやすさを感じた。

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	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。		10.8	4
3	利用料金が適正なこと。	3	11.7	2
4	地域での評判が良いこと。	2	0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	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	6.7	7
7	自宅から近いこと。		10.8	4
8	事業所の定員・規模。		1.7	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。		6.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	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。		0.0	13
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。		1.7	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。	5	3.3	10

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.6	4.4
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	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	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。

全体的の点数若干昨年より低くなっていました。その項目について事業所間で再確認して行う。自由記載項目についてほめていただけている部分は継続してご本人様ご家族様の声を叶えられるよう今後も事業所間で努力していく。今後も利用者様、家族様が求めている、デイサービスをめざしていきたい。

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。		8.7	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。		0.9	14
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。		3.9	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	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	6.6	6
7	自宅から近いこと。		8.4	4
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。		5.7	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.4	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	4.5	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。		14.9	2
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。		5.7	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。	5	7.5	5

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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	4.2	4.4
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	4.1	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	4.0	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	27.3%	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。概ね事業所評価より高い評価をいただいており、現状のサービスがご利用者様に評価いただいていると認識できました。ただ、「個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果について、説明を受けていますか」という項目については事業所評価より低い評価だったため、今後個別機能についての説明は改善して対応していきたいと思います。ご利用者のニーズも個別での対応という意識が強くなってきていると感じます。今回のユーザー評価をもとに、今後もご利用者に選ばれるようなサービスを提供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。		5.4	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。		4.3	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。	5	4.7	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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	3.0	12
7	自宅から近いこと。		14.7	3
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。	4	3.3	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.7	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.7	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	15.1	2
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。		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。		1.3	14

令和6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？	3	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.5	4.4
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？	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	4.3	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	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	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	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。

平均的な評価をいただきましたが、利用者様との意識の差では利用者様は「食事・入浴・レクリエーション」などの基本サービスが充実していることを重要視されていましたので、今後もゆったりと入浴ができるよう、楽しいレクリエーションが提供できるよう努めていきます。自由記載欄ではさまざまなご意見をいただきました。親切丁寧を指針に努めていることがお客様やご家族様に感じ取っていただけていることが嬉しく思います。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。		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。		2.7	12
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。		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。	2	6.0	6
7	自宅から近いこと。		5.3	8
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。	3	7.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	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。	4	22.0	2
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。		4.7	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。		5.3	8

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.3	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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？	＊	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.4
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？	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	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。

苦情受付窓口や、個人情報の取り扱いについての説明が不十分というアンケート結果が出た為、再度説明し周知させていく。

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。		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。		2.3	13
3	利用料金が適正なこと。	4	12.3	2
4	地域での評判が良いこと。		2.3	13
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	5.1	8
7	自宅から近いこと。		10.0	4
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。	5	6.0	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.7	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。		5.7	7
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。		2.6	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。		5.1	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	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	4.8	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.7	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	4.5	4.4
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	4.6	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	4.9	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	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	25.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

1設備的にはマシーンなどは多くはありません。また、マシーンを増やす事は難しいですが、個別の機能訓練を一人一人の身体状況に合わせ行う事を重視しています。これからもマシーンを増やさず行っていきます。言葉遣いや身だしなみなどもより一層心掛けていけるよう研修などを通し学んでいきます。契約時は時間をかけ行っていますが、どうしても内容を覚えている方は少ないのではないかと思いますが、質問や疑問また苦情などその都度必ず対応を行っています。これからも直ぐ対応できるよう精進していきます。

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。		1.1	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。		12.2	3
3	利用料金が適正なこと。		1.1	12
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。		4.4	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.0	14
7	自宅から近いこと。		5.6	7
8	事業所の定員・規模。		6.7	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	2.2	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	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。		10.0	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.6	1
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。	3	16.7	2

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.5	3.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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？	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？	4	4.2	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.0	4.4
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	4.6	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	4.0	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	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	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。

共通設問の問1から問3ですが、契約時の説明は行っていますが、低い点数結果となりました。決められた時間内での説明となりますが、今後はもう少し丁寧に説明し、利用者様やご家族の印象に残るような工夫をしていきたいと思います。個別性を大切にしたサービス提供を心がけてきたことが評価され、感謝とともに、今後もユーザー評価の結果やご意見を参考に、改善できることを分析して、利用者様が満足してご利用できるサービス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。		1.9	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。		0.0	14
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。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。	4	9.5	4
7	自宅から近いこと。		7.1	7
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。		12.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.9	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	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。	5	9.5	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.4	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	2.9	11

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.6	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	4.2	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	120.0%	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	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。

問5について、自己評価より利用者様の評価は高かったですが、全国平均より低いため更なる改善に努めます。問1から3については契約時、今より更に丁寧に説明する事を心がけます。当日以外も不明な点をご質問頂けるように努めます。全般的に点数が全国平均よりも低いので、最後の問20も低めになっています。今後、満足度を上げていただけるようなサービスの提供のために改善すべき所をスタッフと一緒に考えていきたいと思います。席の配置や人間関係についても、今までのやり方やテーブルの配置にとらわれず、新たな視点で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。		1.4	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。		0.9	13
3	利用料金が適正なこと。	5	2.8	10
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。		1.9	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。	4	8.9	5
7	自宅から近いこと。		13.1	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。	3	12.1	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.5	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	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。		14.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.1	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。		3.3	9

令和6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	スマイルライフケア道徳

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	4.3	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	4.3	4.4	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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？	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.8	4.4
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？	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	4.0	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	4.6	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	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。

ディサービスご利用中の利用者様の様子がわかりやすいよう、連絡帳の内容の充実等、図って参りたいと思います。

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。		2.2	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	14
3	利用料金が適正なこと。		0.4	13
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。	5	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。	2	10.2	5
7	自宅から近いこと。		12.4	4
8	事業所の定員・規模。		3.1	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。		7.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.9	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.8	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。	3	14.2	2
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。	4	8.4	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。		0.9	12

令和6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？	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	4.3	＊	4.0
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	4.5	＊	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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
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？	5	4.0	＊	4.4
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	4.3	＊	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
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	＊	4.5
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？	5	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	4.4	＊	4.4
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
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
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？	4	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
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	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	27.3%	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ある程度の満足度があるため、現状に満足せずに楽しんでいただけるサービスを目指します

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	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。	2	*	*
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。	3	*	*
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	*	*
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		*	*
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		*	*
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	*	*
14	認知症の方へのケアが充実していること。		*	*
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	*	*

令和6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	4.3	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	4.3	3.3	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	3	3.9	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	3.8	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	4.0	3.7	4.4
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	4.3	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？	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	4.1	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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	3.5	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	3.8	4.4
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？	4	4.1	3.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	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	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	33.3%	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	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。

長く続く介護でご家族様、そしてご利用者様ご本人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。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すとともに、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。今後もご利用者様の身近にいらっしゃるご家族様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	8.0	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。	4	2.3	12
3	利用料金が適正なこと。		10.7	4
4	地域での評判が良いこと。		7.3	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。	2	11.0	3
7	自宅から近いこと。		7.7	7
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。		4.3	10
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。		8.0	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。	3	15.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	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	15

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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	4.4
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	4.6	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	4.6	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	52.6%	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。

ユーザー評価事業にご参加くださり、また貴重なご意見を下さった皆様に心より御礼申し上げます。「苦情受付窓口の説明について、説明ができていますか？」については、他の設問と比べ点数が低かった為、今後は契約時の説明の際に、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。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、「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。」が選ばれていました。今後もバランスの摂れた美味しい食事を提供し、安心して入浴していただき、ご利用者に楽しんでいただけるようなレクリエーションを提供できるよう、職員一同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。		0.3	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。		0.5	14
3	利用料金が適正なこと。		1.1	13
4	地域での評判が良いこと。		3.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	6.6	6
7	自宅から近いこと。		8.5	4
8	事業所の定員・規模。		1.6	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	11.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	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	23.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.7	2
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。		5.8	7

令和6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
2391200322	南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？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.0
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	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.9	4.4
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	4.3	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	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？	5	4.2	4.8	4.5
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？	4	4.0	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？	5	4.4	4.8	4.4
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	4.8	4.4
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	4.8	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	4.6	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	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。

この度はアンケートへのご協力、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。高い評価をいただき今後の励みとなりました。その中でも、具体的なレクリエーションや機能訓練の内容、認知症への効果、評価についての項目にて低い評価となっておりました。今後は、本人様、家族様に分かりやすい言葉を使用して、連絡帳を通じ定期的にお伝えして参ります。また、SNSや毎月の通信にてご利用時のご様子の見える化を継続して行い、安心てご利用して頂けるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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	0.0	12
3	利用料金が適正なこと。		2.5	8
4	地域での評判が良いこと。	2	0.0	12
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。		20.0	2
7	自宅から近いこと。		3.3	7
8	事業所の定員・規模。		2.5	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。		5.0	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。		0.8	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。	4	18.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	27.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	8.3	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。		0.0	12

令和6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	4.3	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	4.3	3.5	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.2	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	4.3	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	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	4.2	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	4.2	4.5
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？	5	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	5	4.0	4.3	4.4
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	4.1	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	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。

ご利用者様、そしてご家族様が抱えている事を一緒に解決します。一人一人のご利用者様の想いを尊重して寄り添い楽しい時間を提供します。

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。		3.3	11
3	利用料金が適正なこと。		4.7	9
4	地域での評判が良いこと。		2.0	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。	4	8.0	4
7	自宅から近いこと。		7.3	5
8	事業所の定員・規模。		5.3	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	13.3	3
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。	5	4.0	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。	3	14.0	2
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。		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。		2.0	12

令和6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））

事業者番号	事業者名
2391200462	デイサービスらしく元鳴尾

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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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？	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.8	4.4
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？	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？	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	93.3%	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	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。

ご家族様との情報共有が行き届いていないことが明らかになりました。事業所でお会いできない、遠方で中々お会いできない皆様に連絡をとらせて頂きながら情報提供させて頂きます。送迎時のコミュニケーションも強化し情報共有に強めます。

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。		10.5	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。		4.8	8
3	利用料金が適正なこと。		9.5	6
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。		3.8	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。		2.9	11
7	自宅から近いこと。		5.7	7
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。	5	10.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	0.0	14
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。	3	12.4	2
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。	1	12.4	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。		1.0	13

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.6	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.5	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	33.7%	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	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。

今年度のユーザー評価にご丁寧にご回答頂きましてありがとうございます。日頃の私共デイサービスに安心して通っていただけますというお褒めの言葉をたくさん頂き、本当にうれしく感謝です。ご意見頂きました、認知症のご利用者への接し方や自宅でできる機能訓練については、今後、当デイサービスセンターより発信していくようにいたします。今後も全スタッフが同じ視点でより一層ご満足いただけるようこれからも努力して参ります。今後ともどうぞ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。		4.4	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	7
3	利用料金が適正なこと。		8.7	4
4	地域での評判が良いこと。		2.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	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。		7.0	5
7	自宅から近いこと。		5.0	7
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。	3	10.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.0	13
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	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	17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。	5	2.3	11

令和6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？	4	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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？	3	4.0	4.1	4.4
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	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	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	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。

概ね満足といった評価をいただきありがとうございました。レクレーション等は種類が豊富で楽しく参加出来ていますか？の設問で平均より低い点数となりました。この結果を踏まえ、利用者様が元気で楽しく参加できるようなプログラムを考え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。		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。		2.7	12
3	利用料金が適正なこと。		3.0	11
4	地域での評判が良いこと。	3	0.3	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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。	4	3.3	10
7	自宅から近いこと。		9.6	4
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。		12.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.3	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。	2	19.9	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		5.6	7

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.9	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.8	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	4.8	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	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	4.6	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	37.7%	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	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。

利用者評価と事業所評価で「契約書や重要事項説明書について」の項目が以前よりは改善されてきていますが、利用者・家族にもっと解りやすく説明できるように事業所内で研修をしていきます。また、スタッフの対応に安心感・信頼感や、基本サービス内容の充実を望まれていたので、今まで以上に工夫をこらし利用して良かったと思われるデイサービスを目指して行きたいと思います。利用者・家族に寄り添ったデイサービスを目指します。

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。	1	5.1	8
3	利用料金が適正なこと。	2	7.6	5
4	地域での評判が良いこと。		0.4	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。		4.2	11
7	自宅から近いこと。		5.9	7
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	8.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	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。	4	16.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.9	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。		4.2	11

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.6	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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？	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？	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	47.2%	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。

今年も多くの方がご利用をされ、ユーザーの皆様からは満足していると高評価を頂くことが出来ました。またデイサービスを利用するにあたり、重要だと思う事について自社評価(全体)とユーザー様の重要と思う事に違いがあり、事業所もご利用者、ご家族のニーズに合わせていくことが重要だと思いました。

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。		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。		3.6	11
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。	2	2.5	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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	8.4	5
7	自宅から近いこと。		10.1	3
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	9.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	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	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.7	4.4
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	4.3	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	4.0	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	3.7	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	4.0	4.5
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	3.7	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	4.0	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	4.4	3.7	4.4
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	4.4
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	4.3	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	4.7	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	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。

スタッフへの対応への信頼感や、基本的なサービスの内容の充実(入浴、食事、レクリエーションなど)を重視する方が多かった。今後も安心して利用していただけるように、接遇や一人ひとりを理解するように努めていきたいと思います。契約時の説明の不足などの点にどのように改善していけば良いか検討していきたいと思いました。

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。		8.9	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。		4.4	8
3	利用料金が適正なこと。	5	11.1	5
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。		17.8	1
7	自宅から近いこと。	3	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。		15.6	3
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。		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。		13.3	4
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	6.7	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。		4.4	8

令和6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？	3	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	3.9	4.4
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	4.3	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？	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？	4	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	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	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	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	46.7%	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。

対応が行き届いていない内容につきましては大変申し訳なく思っております。スタッフ間での情報共有や意識を高め、利用者様一人ひとりの望む対応に努めてまいりたいと思います。スタッフの利用者様によっての対応が違う事につきましてはそういう事実があるならば利用者様には嫌な思いをさせてしまい大変申し訳なく思っております。スタッフの育成にも尽力し、利用されている皆様が安心してデイ利用出来る様環境面や人為配置等も見直していきます。最後に外出行事等については引き続き実施し、より利用者様が満足できる様行先等しっかり傾聴して実施に繋げ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。		10.7	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	3.0	12
3	利用料金が適正なこと。		3.7	11
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。		4.8	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。		4.4	10
7	自宅から近いこと。		10.3	5
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。	2	11.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.9	6
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。	3	15.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	1.1	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。		5.2	7

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.0	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.2	4.4
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	4.0	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	4.2	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	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	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。

デイサービス利用にあたってのスタッフに対する評価や活動内容について概ね満足という内容でした。今後も利用者様に寄り添える介護を継続させていただきます。リクエストに外出リハビリ、外出活動が楽しみとのご意見が多数ありましたのでご要望に沿って計画を行います。個別機能訓練の計画書、通所計画書について理解しづらいという意見を頂いたところは、説明のあと質問などお受けできるようにゆっくり時間を設けて行うようにさせていただきます。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。		0.3	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	1.4	14
3	利用料金が適正なこと。		2.3	12
4	地域での評判が良いこと。		3.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	7.1	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。	4	3.4	9
7	自宅から近いこと。		6.2	7
8	事業所の定員・規模。		3.4	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。	3	10.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	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。		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。		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。		2.3	12

令和6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？	3	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.7	4.4
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？	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	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	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	71.4%	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。

認知症のご利用者様はデイでの様子がご家族に伝わりにくいため、今後もブログでの報告を続けていきたいです。また要望があった通り食事についても時々発信していこうと思います。自由記述ではお褒めのお言葉をたくさんいただき感謝しています。今後もご利用者様が楽しんで利用して頂けるような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。		2.1	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。		3.5	9
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。		1.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		5.3	8
7	自宅から近いこと。		3.2	10
8	事業所の定員・規模。	5	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。		8.8	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.1	3
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。	1	21.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	7.7	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。		1.4	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.8	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	4.5
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？	5	4.0	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？	5	4.4	4.5	4.4
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	4.8	4.4
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？	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	4.3	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	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	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	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。

トイレ介助や入浴介助の際のプライバシーや身体機能に配慮した対応につきまして、全体平均を下回る結果となりました。ご意見を踏まえまして、トイレ入口にのれんなどを設置・浴室内の手すり設置など改善に向け努めます。皆様に安心してご利用いただける事業所となるようスタッフ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。		2.4	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	0.8	12
3	利用料金が適正なこと。		5.6	6
4	地域での評判が良いこと。		4.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。		4.8	8
7	自宅から近いこと。		7.2	5
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	4.8	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.8	2
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。	2	20.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.4	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	12.0	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。		5.6	6

令和6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	4.3	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	4.3	4.3	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	2	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？	3	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	2	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	4.7	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？	2	4.2	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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？	2	4.0	4.3	4.4
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？	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	4.4	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	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	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。

今回のユーザー評価で全国平均よりも少し高い評価をいただきました。
この結果はご利用者様、ご家族様のご理解とご協力のおかげであり心より感謝申し上げます。
ご利用者同士が心地よく過ごしていただけるよう、感情的な部分にも気配りし配慮出来るよう取り組んでまいります。
また、一人ひとりのお声を大切にし新たな取り組みや改善策についても検討し、今後も更なる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。		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。		9.5	4
3	利用料金が適正なこと。	5	5.2	8
4	地域での評判が良いこと。	3	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。	2	6.0	6
7	自宅から近いこと。		8.6	5
8	事業所の定員・規模。		0.9	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。		11.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.4	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。		16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	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	6.0	6

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.2	4.0
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	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.8	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	4.8	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.8	4.4
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？	5	4.0	4.8	4.4
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	4.8	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	4.8	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	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	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。

利用者様・ご家族様から感謝の言葉をいただけて大変嬉しく思います。アンケートの結果からレクリエーションや行事内容をより充実させていく必要があると感じました。今後も皆様に満足していただけるようなサービスの提供、利用者様・ご家族様・ケアマネージャー様との密な連携を心掛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。		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。	3	2.7	11
3	利用料金が適正なこと。		12.0	4
4	地域での評判が良いこと。		5.3	8
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。	5	6.7	6
7	自宅から近いこと。		10.7	5
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	14.7	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	4.0	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.3	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。		16.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。		2.7	11

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.2	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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？	3	4.0	4.3	4.4
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？	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	4.4	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	35.7%	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。

この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。温かい感謝のお言葉も頂き、職員一同、とても嬉しく思っております。また、皆様から頂いた貴重なご意見、ご指摘をしっかり受け止めて、更なるサービスの向上に励んで参ります。特に認知症の方への機能訓練、脳トレ等の対応の充実、入浴時間の遅れから食前体操に間に合わなくなること、外出行事等のレクリエーションの更なる充実については、業務を随時見直し、改善に努めます。そして、これからも利用者の方同士が仲良く過ごせて、職員が一層、優しさを大切にケアに取り組み、皆様が安心してご利用できる施設を目指して頑張りますので、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。		4.7	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。		2.7	12
3	利用料金が適正なこと。	4	6.2	7
4	地域での評判が良いこと。		4.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。	5	6.7	6
7	自宅から近いこと。		5.9	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	9.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	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。	2	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	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。		1.0	14

令和6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？	2	4.3	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？	2	4.3	4.4	4.0
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？	2	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.4	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？	2	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？	2	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？	2	4.0	4.6	4.4
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？	2	4.3	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	4.9	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？	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？	2	4.2	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	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	4.0	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	4.4	4.7	4.4
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？	2	4.0	4.7	4.4
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？	2	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	4.4	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？	2	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	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。

ご利用者、ご家族からの温かいコメントをいただき職員の励みになります。ご利用者、ご家族からの自由記載からデイサービスに求められているのは、送迎、入浴、食事、レクリエーション、機能訓練の基本サービスの質、職員の質により安心、丁寧なサービス提供が実施できていることが重要であると再確認いたしました。遠方のご家族様にもご利用者の様子、施設状況などの情報発信を適宜行い、地域の拠り所として努めてまいります。

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。		7.3	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。		4.8	10
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。		3.9	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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	8.4	4
7	自宅から近いこと。	5	6.2	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	9.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.5	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。	4	11.5	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。		7.6	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。		3.4	12

令和6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	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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？	3	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	4.6	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？	4	4.2	4.0	4.5
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	4.0	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	4.4	3.9	4.4
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	3.9	4.4
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	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	3.8	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	4.4	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	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。昨年より職員間で話し合いを行い、機能訓練やレクリエーションについて充実させるために取り組んでまいりましたが、アンケート結果から機能訓練のプログラムやレクリエーションの充実についてより一層工夫が必要であると感じました。ご利用者の皆様に満足していただけるよう取り組んでまいりますので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	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。		5.3	9
3	利用料金が適正なこと。		9.5	4
4	地域での評判が良いこと。		0.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	3	1.9	10
7	自宅から近いこと。		10.6	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	8.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.0	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。	1	20.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.2	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。		1.1	12

令和6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？	3	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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	＊	4.4
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	4.1	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	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。

今回の評価結果から、提供しているサービスの中で主としている機能訓練だけでなく基本サービスも含めて利用者様の満足度としては少々ばらつきが出ているように感じられました。これを受け今後はご不満点を細かく聞き取りなどでお声を頂戴し、都度話し合いを行い具体的な改善策をもって改善に努めることで各サービスにおいて一定以上の満足度が得られ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。		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。		3.6	11
3	利用料金が適正なこと。		7.1	7
4	地域での評判が良いこと。		8.9	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	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	9.1	4
7	自宅から近いこと。		8.9	5
8	事業所の定員・規模。		3.6	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	5.3	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.2	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.2	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。		0.8	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1
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。	2	6.1	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.0	4.0	4.4
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	4.3	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？	＊	4.0	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	＊	4.4
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	3.8	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	4.0	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	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	79	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	87.8%	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。

ユーザー評価にご協力頂いた皆様、貴重なご意見を有り難うございました。苦情受付窓口や個人情報の説明が分かりづらい点については、補足資料を充実させ、より分かりやすくご説明できるよう努めます。また、通所型サービス計画書等の説明時にはプライバシーに配慮し、適切な環境で行います。施設内の衛生管理を強化し、特にトイレや浴室の清潔維持に努めます。運動プログラムでは運動量確保とともに、各動作を丁寧に実施します。送迎車の時間管理や安全対策も徹底し、人員確保を強化して円滑な対応を図ります。皆様からの職員への温かいお言葉は励みです。今後も安心してご利用頂ける環境づくりに努め、より良い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。		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。		5.9	8
3	利用料金が適正なこと。	4	6.9	5
4	地域での評判が良いこと。		3.3	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	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	5.0	10
7	自宅から近いこと。		10.4	2
8	事業所の定員・規模。		2.2	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。	2	6.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	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。		6.1	7
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。		3.0	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	3.5	11

令和6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？	4	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.3	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.5	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	4.5
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	4.0	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？	4	4.4	3.9	4.4
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？	4	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	161.5%	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	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。

いつも励ましの言葉を下さり感謝しております。ありがとうございます。スタッフの新旧交代があり、ご利用者様には不安もあったかと思いますが、新メンバーにも慣れていただけたようでホッとしております。今後も若いスタッフと元気に明るく過ごして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。		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	4.8	8
3	利用料金が適正なこと。		1.6	15
4	地域での評判が良いこと。		2.0	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	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。	3	7.1	5
7	自宅から近いこと。		4.8	8
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。	4	6.7	6
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。		7.5	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.3	1
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。		2.4	11

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.0	4.4
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	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	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。

機能訓練に対し利用者様やご家族様からは概ねご満足いただいている一方で説明に関して分かりにくいというご意見も頂いたので伝え方を工夫してご利用者様の機能訓練に関する理解を深め効果的な訓練を実施して参りたいと思います。また、機能訓練以外のサービスの中で入浴サービスの安全性・充実性を重視するお声が多く、とりわけご家族様から「安心」や「助かっている」というお声をいただいているので今後もサービスの質を落とさないよう継続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。		1.5	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	2.1	12
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。		3.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		8.0	5
7	自宅から近いこと。		6.7	6
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。	2	11.1	4
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。		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。		14.1	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。		3.1	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	11.3	3

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	＊	4.0	＊	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	＊	4.4
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	4.4	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？	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	26.3%	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	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。

契約書や重要事項説明書、苦情受付相談窓口や個人情報についての説明に関して、わかりやすさが充分ではないことが評価結果に示されました。サービス開始時の説明に十分な時間をかけるとともに、サービス開始後も折に触れ説明の機会を設けるなどして、充分な理解と納得を頂けますよう工夫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。		3.0	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。		6.5	7
3	利用料金が適正なこと。		7.1	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。	3	5.9	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。	2	5.9	8
7	自宅から近いこと。		7.7	4
8	事業所の定員・規模。		3.0	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。		11.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.1	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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。		0.6	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	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。	5	16.0	2

令和6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	4.3	＊	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	4.3	＊	4.0
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	4.5	＊	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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
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
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	4.0	＊	4.4
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	4.3	＊	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
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？	4	4.2	＊	4.5
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
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	4.0	＊	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	4.4	＊	4.4
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
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
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？	4	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

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	48.8%	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の回収数が0であったことを先ず反省します。配布にあたりご本人、ご家族とのコミュニケーションが不足していました。配布対象者の選別の方法を考え直します。またご説明を密にするよう改めます。

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。	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	利用料金が適正なこと。		*	*
4	地域での評判が良いこと。	5	*	*
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。	3	*	*
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。	1	*	*
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	*	*
14	認知症の方へのケアが充実していること。		*	*
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		*	*

令和6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	4.3	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	4.3	3.0	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	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	4.5
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？	5	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	3.5	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	4.3	4.4
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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	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	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	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	69.6%	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。

ご家族様からのご意見等を真摯に受け止め、改善可能な点を職員全員で意識して改善に努め、満足度をアップしていけるように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。		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。		2.1	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。		1.7	12
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。		8.4	4
7	自宅から近いこと。	1	5.4	7
8	事業所の定員・規模。		0.4	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。		19.7	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.1	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.3	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	5.9	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	5.0	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。		0.8	14

令和6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	4.3	3.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.5	4.0
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	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	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	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	4.0	5.0	4.4
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	4.3	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	4.0	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	4.1	4.5
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	4.0	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	4.4	4.2	4.4
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	4.4
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	4.3	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？	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	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	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。
特に、安心感や信頼感、認知症の方へのケアの充実という点を大切に思われていることを改めて認識いたしました。
笑こころでは、先入観にとらわれず個々のペースで何事にもチャレンジしていただける環境作りを行うことで、始めは自信のなかった方も「一人じゃないから出来た」「頑張った甲斐があった」とやりがいや達成感を感じられています。
今後も楽しく過ごしていただけるようご利用者様の声に耳を傾け、スタッフ間で情報を共有し、ご家族様にもより安心して任せていただけるよう、質の高い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。		4.8	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。		0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		4.8	6
4	地域での評判が良いこと。		2.9	10
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。		14.3	2
7	自宅から近いこと。		4.8	6
8	事業所の定員・規模。		7.6	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.8	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	1.0	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.9	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	11.4	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	14.3	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。		0.0	13

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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？	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.7	4.4
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？	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？	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	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。

個別機能訓練についての内容、効果についての説明をできるよう改善していきたいと思います。
さふらん鳴海では「職員の言葉遣い、態度、身だしなみについて自信を持って「できています！」言っていましたが、「できていない」に印が付いていたことを反省し、スタッフ間でこれについて共有し、さらに気持ちいいデイサービス空間作り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。		2.1	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。		1.0	14
3	利用料金が適正なこと。		2.6	9
4	地域での評判が良いこと。		1.5	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	8.2	5
7	自宅から近いこと。		1.5	12
8	事業所の定員・規模。		3.6	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	4.6	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.7	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	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。	2	23.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	13.3	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。		4.1	7

令和6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？	5	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.0	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.1	4.4
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	3.9	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	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	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。

・契約時の書類の説明がわかりにくい様子が結果として全体平均点よりも劣っていたため、より詳しくわかりやすい説明を実施していきます。個別の計画に基づいた機能訓練やレクリエーションの様子をお伝えしていくことで、ご利用者様の日々の様子が伝わると感じておりますので、写真や動画を使用したり、また送迎時のご家族とのコミュニケーション等を大切にし、日々の様子をお伝えできるようスタッフ一同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。		6.1	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。		3.2	11
3	利用料金が適正なこと。		2.9	12
4	地域での評判が良いこと。	3	1.1	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		7.2	5
7	自宅から近いこと。		7.5	4
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。	5	7.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.3	3
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。	1	14.4	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。		5.6	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。		4.8	10

令和6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））

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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.7	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？	4	4.2	4.4	4.5
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	4.3	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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.2	4.4
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	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	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。

プライバシーへの配慮や感染対策については、引き続き対応を強化して、安心してご利用いただける環境を作っていきます。食事については、栄養士とも相談の上、さらに満足していただけるように献立を検討していきます

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。

		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。		2.5	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。		2.7	12
3	利用料金が適正なこと。		4.9	7
4	地域での評判が良いこと。		3.6	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	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。	4	3.8	8
7	自宅から近いこと。		6.8	5
8	事業所の定員・規模。		2.2	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。	5	13.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.3	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	17.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	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。		3.3	11

令和6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））

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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	3.6	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	4.6	4.4
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	4.1	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	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	107.1%	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。

まずは、概ね好評を頂き安心しています。利用者との仲が良くなってきた職員が、言葉使いがルーズになってしまうことがあるので、定期的に研修を行ったりしています。問15の機能訓練については、個別機能訓練加算も取っていないこともあり、個別で機能訓練を行っていないので、利用者に感じられにくい所はあるのかと思います。事業者と利用者の意識の差でも乖離があまりなく安心しました。「スタッフの対応に安心感・信頼感」「食事・入浴の基本サービスの充実」「居宅介護事業所との連携」などできていることはこれからも継続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。		2.2	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	5.2	6
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。	5	4.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		6.5	5
7	自宅から近いこと。		4.9	7
8	事業所の定員・規模。		3.1	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	11.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.7	4
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	16.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	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。		2.5	13

令和6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	4.3	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	4.3	4.1	4.0
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	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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	4.3	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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	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。

事業所の体制が変わり、加算取得などの変化があった一年でしたが、おおむねよい評価をいただけました。個別機能訓練加算に対する取り組みに対して、わかりづらい部分や説明の足りなさがあったことを反省し、改善につなげられるようにします。具体的には、より個別性の高い計画を作成し、ご本人だけでなくご家族にも「自分用のリハビリをしてもらっている」という実感がわくようなものにしていけるようにします。日々の過ごし方にもより一層気を配り、ご利用者の皆さまが笑顔で一日を終えることができるよう、ご家族にも安心していただけるよう、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。		2.1	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。		0.3	15
3	利用料金が適正なこと。		2.7	9
4	地域での評判が良いこと。	3	2.9	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	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	7.8	6
7	自宅から近いこと。		12.0	3
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。	4	12.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	5
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。	2	22.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	2
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。		1.9	11

令和6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））

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	4.3	-	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	4.3	-	4.0
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	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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
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
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	4.0	-	4.4
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	4.3	-	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
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
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
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	4.0	-	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	4.4	-	4.4
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
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
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	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	20.8%	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	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。

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	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。		0.3	15
3	利用料金が適正なこと。		4.6	7
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。		4.6	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。	3	3.8	10
7	自宅から近いこと。		7.0	5
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。		4.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.9	4
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。	2	16.8	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。		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。	5	13.3	3

令和6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	4.3	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	4.3	3.4	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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？	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	4.2	4.5
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	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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？	5	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	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	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	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	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。

事業所として評価して頂きありがとうございます。送迎時の対応はこれまで以上に注意して対応していきます。計画書の説明については、契約時と自宅訪問時にさせて頂いていますが、郵送依頼等の分について説明が足りていなかった点、注意して対応していきます。楽しんで頂いているプログラムについては、今後も発展させていきます。ご家族からの要望については、その都度確認させて頂いていますが、今年度より再開しました家族教室(年2回予定)でもお話を承っております。

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。		2.3	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。		1.0	15
3	利用料金が適正なこと。		6.2	6
4	地域での評判が良いこと。		1.6	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		8.1	4
7	自宅から近いこと。		4.5	8
8	事業所の定員・規模。	3	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。		8.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	2.3	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。	1	18.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	26.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.5	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。	2	6.8	5

令和6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	4.3	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	4.3	4.6	4.0
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	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.7	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	4.0	4.8	4.4
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	4.3	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	4.9	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	4.7	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	4.7	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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？	5	4.0	4.5	4.4
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	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？	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	4.8	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	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	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、安心・安全にご利用いただける環境づくり、イベントごとの企画等、創意工夫に努めてまいります。また、職員の対応についても、安心感、信頼感をもって頂けるように努めてまいります。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。		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。		5.5	5
3	利用料金が適正なこと。		4.7	7
4	地域での評判が良いこと。	5	2.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。		2.4	12
7	自宅から近いこと。		9.0	4
8	事業所の定員・規模。		4.3	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	10.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.7	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	4.3	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	22.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	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。		2.4	12

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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？	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	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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？	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	4.0	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	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.1	4.4
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	4.2	4.4
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	4.3	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	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	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	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。

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、入浴後に身なりが乱れている事がある件ですが、今後より一層着衣の確認の徹底に努めさせて頂きます。昼食後の歯磨きの件ですが、現在も希望の方は職員の付き添い・介助にて昼食後に行っておりますので、是非お声掛け下さい。リハビリの件ですが、現在庭を改修して手すり等を設置し、中庭でもリハビリが出来る様に準備しており、間もなく完成予定です。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して、ここに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。		3.0	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。		5.4	7
3	利用料金が適正なこと。		10.4	4
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。		4.3	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。	2	6.0	6
7	自宅から近いこと。		12.4	3
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。	4	8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.7	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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。	3	17.7	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。		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。		1.7	14

令和6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
2371600251	デイサービスセンター高坂苑

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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.4	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	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.5	4.4
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	4.2	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？	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	33.3%	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	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。

施設の見学に関しまして、特養と併設となっている為、感染症の流行の状況に配慮しながらにはなりますが。ご連絡を頂ければ個々に調整をさせて頂きます。ご利用日の追加に関しましては定員に対してましての空きができ次第順次お声かけをさせて頂いております。お時間がかかることもあり、申し訳ありません。今後も皆様にデイサービスを楽しみにいて頂けるよう、ご家族様にも安心して送り出して頂けるよう、スタッフ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。		0.3	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。		2.7	12
3	利用料金が適正なこと。	3	3.2	11
4	地域での評判が良いこと。	4	4.4	7
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。		10.9	3
7	自宅から近いこと。		9.1	5
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。	2	8.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.1	8
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。	5	17.4	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。		9.4	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。		3.5	10

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.1	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？	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	4.0	4.3	4.4
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	4.3	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	4.0	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	4.5
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？	3	4.0	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	4.4	4.0	4.4
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？	5	4.0	4.1	4.4
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	4.3	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	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	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	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	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	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	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。

施設で働く職員について、パートだろうが社員だろうが関係なしにより良い研修を実施はもちろん、研修を受けた職員がいかに活用して働けるかもみてサービスを実施していかなくてはならないと感じました。職員の信頼や信用が大事と回答いただいた方が多かったので、引き続き信頼、信用していただける取り組みやサービスを実施していきたいと思います。また、まだまだ足りないところはあるので、家族様から意見を聞いて、対策や方法をたくさん見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。		5.2	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	10
3	利用料金が適正なこと。		3.3	10
4	地域での評判が良いこと。		2.9	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。	3	10.0	4
7	自宅から近いこと。		3.8	9
8	事業所の定員・規模。		3.3	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。	4	9.0	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.1	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.5	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	13.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.1	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。		2.4	14

令和6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	4.3	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	4.3	3.9	4.0
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	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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	4.4	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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	4.4
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？	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	4.3	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	70	上記事業所の全利用者のうち、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	64.8%	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	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今回は利用者さま、ご家族さまへの情報共有の在り方や、契約時などの説明と同意について改善が必要と感じました。今後は情報提供のあり方として、送迎時の口頭での一言ご報告をご家族へ行い、当日のご様子が伝わるようにし、ご利用の様子をお写真でご報告できるような体制を作り、ご利用時の様子が見えるようにしていきます。また、契約時や計画書ご説明時の説明についても、わかりやすい説明を心掛け、担当の相談員中心に対応を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	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	9
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。		2.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。	2	2.8	11
7	自宅から近いこと。		9.2	4
8	事業所の定員・規模。		2.6	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。	4	9.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.0	5
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。	5	15.4	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。		6.5	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。		2.5	13

令和6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？	5	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	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	4.8	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	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	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？	5	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.3	4.4
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	4.5	4.4
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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	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	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。

利用者様の声を真摯に受け止め、前進していきたいと思っております

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.6	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	1.2	11
3	利用料金が適正なこと。		1.2	11
4	地域での評判が良いこと。		1.2	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。	2	13.6	3
7	自宅から近いこと。		3.1	9
8	事業所の定員・規模。		6.8	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。	5	9.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.3	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	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。	4	17.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	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。		3.1	9

令和6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？	2	4.3	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？	2	4.3	4.3	4.0
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？	2	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.4	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？	1	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？	1	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？	1	4.0	4.6	4.4
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？	1	4.3	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？	1	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？	1	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？	1	4.2	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	1	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？	1	4.0	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？	1	4.4	4.4	4.4
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？	1	4.0	4.6	4.4
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？	1	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？	1	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？	1	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？	1	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	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	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。

職員間での情報共有について、利用者様ひとり一人の状態を把握する手段として、ケース記録の確認を徹底し送迎出発前に全体で確認する。家族からの連絡事項(連絡帳記載等)に目を通す。必要事項は記録として残す。特記事項があれば連絡帳に記載し、送迎時家族に伝える。これらを周知徹底し、より良い信頼関係を築いてまいります。

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。		1.5	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。		2.9	12
3	利用料金が適正なこと。		6.4	4
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。		3.8	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。	4	12.0	3
7	自宅から近いこと。		4.1	9
8	事業所の定員・規模。		3.2	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。	3	5.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.0	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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	23.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	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。		1.2	14

令和6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	4.3	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	4.3	3.7	4.0
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	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.3	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	4.6	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？	5	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	4.4
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	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	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。

個人情報の取り扱いに関してはあらかじめ同意書にサインを頂いておりますが、もっと細かな説明をしていきます。利用者様に対しての声掛けを悪い方に捉えられないよう慎重に行っていきます。

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。		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。		2.6	13
3	利用料金が適正なこと。		5.8	6
4	地域での評判が良いこと。		1.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	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	3.8	9
7	自宅から近いこと。		6.1	5
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。	3	6.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.1	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	2	20.8	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。		4.5	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。		3.8	9

令和6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	4.3	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	4.3	3.8	4.0
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	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.0	4.5	4.4
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	4.3	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	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.5	4.4
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	＊	4.4
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	4.4	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？	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	55	上記事業所の全利用者のうち、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	70.5%	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	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	89.1%	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。

温かいお言葉と貴重なご指摘を賜り、心より感謝申し上げます。契約時にご説明しております個人情報の取り扱いにつきましては、具体的な使用場面や方法を明記した資料を作成し、図や具体例を交え、分かりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。また、現在使用している個人情報の利用目的を記載した説明用紙を見直し、専門用語を避け、どなたにも理解しやすい表現へ改善いたします。さらに、すでにご利用の皆様にもより深くご理解いただけるよう、お手紙を配布し、内容をご説明いたします。皆様に安心してご利用いただけるデイサービスを目指し、感謝の気持ちを大切にしながら信頼関係を深めてまいります。職員一同、一層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。		0.3	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。		3.3	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。		0.8	14
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。		6.4	6
7	自宅から近いこと。	3	12.6	3
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。	2	9.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.9	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.8	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。		4.1	10
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。		1.4	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	8

令和6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	4.3	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	4.3	3.6	4.0
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	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.3	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	4.7	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	4.6	4.5
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	4.0	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	4.4	4.4	4.4
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？	3	4.0	4.0	4.4
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	4.2	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	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	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。

ご利用者様、ご家族様の皆様より貴重なご意見を頂きありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていきたいと思います。契約時や契約書の説明に関しては、よりわかりやすく、丁寧で具体的な説明を心掛け、ご不明な点等あった際は気兼ねなくお声掛けいただける関係構築を図っていきます。防災対策については、安心してサービスをご利用いただけるように訓練を含め、マニュアルの配布等周知徹底を図ってまいります。沢山の励みになるお言葉を頂戴し、感謝いたします。コメントに慢心せずにご利用者様、ご家族様のニーズにお応えできるよう、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。		0.3	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。		6.7	6
3	利用料金が適正なこと。		6.4	7
4	地域での評判が良いこと。		4.9	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	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。		8.6	5
7	自宅から近いこと。	5	12.9	2
8	事業所の定員・規模。		4.0	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。		5.8	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	11.0	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。		3.1	12
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。		0.6	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。	3	5.8	8

令和6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	4.3	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	4.3	4.0	4.0
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	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.3	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？	5	4.2	4.5	4.5
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	4.0	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	4.4	4.6	4.4
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	4.5	4.4
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	4.8	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	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	23.4%	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。

頂いた意見を参考に制度上の難しい説明をもっとわかりやすく具体的に説明できるように努めます。毎週楽しく通えると言って頂ける雰囲気を維持していき、利用者様との信頼関係をこれからも築いてまいります。

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。		11.3	3
3	利用料金が適正なこと。		6.2	7
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。		5.6	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	8.7	5
7	自宅から近いこと。		5.1	9
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。		8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	10.8	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	3.1	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。		2.1	12
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。		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。	4	13.3	2

令和6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	4.3	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	4.3	3.1	4.0
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	4.5	3.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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？	5	3.9	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	3.9	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	4.0	3.5	4.4
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	4.3	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？	5	4.1	3.8	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	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	3.6	4.5
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	3.6	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	4.0	3.6	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	4.4	3.5	4.4
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	3.0	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	3.3	4.4
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	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？	5	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？	5	4.1	3.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	3.6	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	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	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	76.0%	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。

様々なご意見ありがとうございます。厳しいご指摘も真摯に受け止め、改善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。	2	13.0	3
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
3	利用料金が適正なこと。	3	10.2	5
4	地域での評判が良いこと。		1.1	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	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。		5.3	7
7	自宅から近いこと。		1.4	12
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。		8.1	6
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。		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。	4	13.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	10.9	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。		0.4	14