

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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300344	てっく健康スタジオ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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？	4	4.8	4.8	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.8	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.7	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.4	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.3	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.8	4.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.1	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.5	3.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を事業所内で共有し、ご利用者様の意向を職員全体で把握します。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。		4.4	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.3	3
3 利用料金が適正なこと。		23.7	1
4 地域での評判が良いこと。		3.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.6	12
7 自宅から近いこと。	5	7.9	5
8 事業所の定員・規模。		5.3	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	4.4	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	14.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	11.4	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。	1	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	2.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
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	4.8	0.0	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.3	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	3.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	3.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.3	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	3.5	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.3	3.5	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	3.0	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	3.5	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	3.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	3.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	3.0	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	3.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	3.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	3.5	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	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.3%	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	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	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。

昨年度から介護保険を利用している利用者の増減はなかったにも関わらず、利用者評価が全体的に低くなってしまった。特に大きく評価を落とした項目に、「職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？」がある為、職員の勤務態度の指導を徹底していきます。また、「ケアマネジャーとの間では連絡・調整がとれていると思いますか？」の項目も特に大きく評価を落としたため、今後ケアマネジャーの意見も聞きながら基本チェックリスト以外にもモニタリングとして、ご利用者様の様子を伝えるなどの対策を検討致します。

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	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	7
3 利用料金が適正なこと。	4	23.8	2
4 地域での評判が良いこと。		0.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	23.8	2
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	8
7 自宅から近いこと。	5	28.6	1
8 事業所の定員・規模。		4.8	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。		0.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。		0.0	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	7.1	5
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。	2	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0301011	柳原いきいき道場「柔」

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	-	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	4.7	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	4.2
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	4.8	-	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	-	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	-	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	-	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.8	-	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	-	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.3	-	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	-	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	-	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	-	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	-	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	-	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	-	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	-	4.4

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

	事業者	利用者％	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。	2	16.7	3
4 地域での評判が良いこと。		2.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.8	6
7 自宅から近いこと。	4	23.5	1
8 事業所の定員・規模。		1.0	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		18.6	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	10.8	5
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400532	デイサービス城西

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.9	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	4.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.2
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	4.8	4.6	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.4	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.9	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.9	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.5	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.6	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.4	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.6	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.6	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	3	4.5	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

おおむね良い評価を頂きました。利用者の優先項目として、当事業所の運動型は送迎が無いので「自宅から近い事」が高かったです。今後より地域の方とのつながりをつくり、気軽に安心して通って頂ける事業所を目指します。

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。

- 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7 自宅から近いこと。
- 8 事業所の定員・規模。
- 9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10 利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11 いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14 認知症の方へのケアが充実していること。
- 15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	1.8	12
	4.1	9
5	13.5	4
	5.0	6
	4.5	8
	9.9	5
1	16.7	2
	5.0	6
3	4.1	9
2	14.0	3
	0.0	15
	0.5	13
	17.1	1
	0.5	13
4	3.6	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500752	デイサービスセンター 大門

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.8	4.3	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.6	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.4	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.4	4.2	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.2	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	3.8	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	3.7	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.2	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.1	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.5	3.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.0	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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

接遇研修は十分に行えていないため、毎年の実施は必須としていきたい。特に利用者様との関係が長くなるにつれて、言葉遣いが崩れやすい傾向にあるため、スタッフ間で注意喚起できるような体制づくりをしていく。

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。

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	11
	16.7	3
	13.3	4
	5.0	7
	0.0	11
	3.3	9
5	20.8	1
	3.3	9
1	8.3	5
	6.7	6
	0.0	11
	0.0	11
2	17.5	2
4	0.0	11
3	5.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600313	中区げんきサポート倶楽部

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	3.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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？	5	4.8	5.0	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	5.0	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	5.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	5.0	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.3	4.8	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	4.5	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	5.0	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	5.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	5.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	4.7	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	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時に個人情報の取り扱いについて、自費利用の方に対しても介護保険利用者と同様の説明を行っていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		12.8	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.3	3
3 利用料金が適正なこと。		10.3	3
4 地域での評判が良いこと。	4	5.1	8
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。		2.6	10
7 自宅から近いこと。	5	25.6	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.6	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	0.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		7.7	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	10.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	7.7	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600388	名古屋糖尿病運動療育センター

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	4.9	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	4.7	5.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.8	5.0	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.6	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.7	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.5	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	4.3	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.9	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.8	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.8	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

開設後7年目となりますが、今年度はありがたい事におおむね良い評価をいただく事ができました。契約時の説明事項をわかり易く丁寧にしていく事、提供するプログラムを利用者様の体調や体力に合わせて提供。定期的に検討・見直しをおこないながら実施していくよう努めました。来年度も今年度同様、利用者の皆様に満足度の高いサービスを提供していけるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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	7
3 利用料金が適正なこと。	3	17.1	2
4 地域での評判が良いこと。	2	2.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.5	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。		2.3	10
7 自宅から近いこと。		15.5	3
8 事業所の定員・規模。		3.9	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	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。		7.8	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700246	昭和区げんきサポート倶楽部

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.8	4.5	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.8	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.8	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.8	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.3	4.6	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	4.4	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.7	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	4.8	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.8%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	35.3%	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。

ご利用者様から貴重なご意見・ご感想をいただいております。今後ともご利用者様にご満足いただけるような設備やプログラムを考え、実施出来るよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7 自宅から近いこと。
- 8 事業所の定員・規模。
- 9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10 利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11 いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14 認知症の方へのケアが充実していること。
- 15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	8.7	4
	7.2	6
	21.7	1
4	0.0	12
	4.3	8
	2.9	10
3	21.7	1
	0.0	12
	7.2	6
2	10.1	3
	0.0	12
	4.3	8
5	8.7	4
	0.0	12
1	2.9	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 (運動型通所サービス)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	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	4.8	5.0	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	5.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	5.0	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.8	5.0	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	5.0	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.4	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.4	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	5.0	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	5.0	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.8	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.2	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

かなやま健康クラブでは住み慣れた地域で末永くいきいきと過ごしていただけるよう、ご自宅でできる運動を中心としたメニューで実施しております。ご利用者がサービス提供者に求める重要度として、基本的なサービス以外にスタッフの対応に安心感・信頼感があること、自宅から近いこと、利用料金が適正なことがわかりました。今後もしもご利用者に安心感・信頼感を持っていただけるよう職員一同心掛けていきます。また、契約書や重要事項の説明がわかりにくいとの意見をいただきましたので、よりわかりやすく説明できるよう取り組んでいきます。今後もご利用者のご意見に耳を傾け、質のよいサービスが提供できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	13.3	4
3 利用料金が適正なこと。		15.0	3
4 地域での評判が良いこと。		0.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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	5.0	6
7 自宅から近いこと。		16.7	2
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。		10.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.3	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.0	6
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。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100412	デイサービスセンター 港寿楽苑

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	5.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.8	4.5	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.3	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.6	4.0	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.4	4.3	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.3	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.5	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.3	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.7	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.8	4.7	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.7	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.5	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.3	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.7	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	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	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。

少数での実施にはなっていますが、少数だから参加しやすいという方もいらっしゃるので、継続して参加できる場所として、地域の方に利用して頂けたらと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	6
	8.3	4
	29.2	2
4	0.0	6
	0.0	6
5	0.0	6
1	41.7	1
	0.0	6
	0.0	6
	4.2	5
	0.0	6
	0.0	6
2	16.7	3
	0.0	6
3	0.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400341	若田アスリートジム

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.8	4.6	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	3	4.6	4.2	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	3	4.6	4.1	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.4	4.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.8	*	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	3	4.5	4.2	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	3	4.3	4.2	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	3	4.4	4.1	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.8	4.5	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.6	4.3	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.5	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.1	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.2	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	300.0%	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。

利用者様の意見を定期的に聴取し、その都度改善していけるように、コミュニケーションを積極的にとっていく。
また、両者が増えると、利用者同士の関係性からくる不満も出てきますので、その点も聴取していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.3	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。		5.8	6
3 利用料金が適正なこと。		14.9	3
4 地域での評判が良いこと。		2.9	9
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4	3.2	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。	5	2.0	10
7 自宅から近いこと。		23.7	1
8 事業所の定員・規模。		1.8	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	15
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.5	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	5.8	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400572	伝治山みずの接骨院

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.2
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	4.8	4.2	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.6	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.4	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.8	4.8	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.6	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.3	4.4	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.4	4.3	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.1	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.8	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.9	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.5	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.3	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.4	4.6	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.4	4.7	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

総じて4以上の高い評価をいただきありがとうございます。今回の調査で明らかになった点につきましては、苦情窓口の設置、個人情報の使用について同意を得ることについて、改めてわかりやすく説明したいと思います。

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。

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	13
	8.6	5
	6.9	6
4	1.7	12
5	2.6	10
	10.3	4
1	17.2	2
	4.3	8
	6.9	6
2	12.9	3
	0.0	13
	4.3	8
3	21.6	1
	0.0	13
	2.6	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400754	デイサービス笑皆の風アロハ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	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	4.8	4.6	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.8	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.9	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.8	4.9	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.5	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.4	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.1	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.9	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.6	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

本年もユーザー評価にご協力頂き、心より感謝申し上げます。いただいたご意見をもとに、サービス向上に努めます。苦情受付窓口や個人情報の説明が分かりづらいとのご指摘については、資料を充実させ、利用者様に再度説明を行い、より分かりやすくお伝えできるよう努めます。時間配分については、プログラムの進行を見直し、余裕を持って全工程を終わらせるよう調整します。落ち着いて取り組める環境を提供するため、スタッフ間で連携を強化し、スムーズな進行を心掛けます。職員の対応について「親切で丁寧」とのお言葉をいただき、大変嬉しく思います。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。		1.5	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。		2.6	11
3 利用料金が適正なこと。	4	8.9	5
4 地域での評判が良いこと。		3.0	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.0	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。	5	3.3	9
7 自宅から近いこと。		7.4	6
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。	2	6.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.9	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600783	ほほえみ あるけるデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や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	4.9	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	4.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	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	4.8	3.7	4.6
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.7	4.5
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.6	4.7	4.5
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.4	4.7	4.7
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.8	4.7	4.9
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.6	4.5
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.3	4.1	4.3
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.4	4.0	4.1
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.5
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.8	4.4	4.6
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.6	4.4	4.5
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.5	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.3	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.4	4.5	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.4	4.0	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	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。

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ひます。デイサービス企画のイベントを楽しみにして頂けていることとても嬉しく思ひます。今後も皆様の心が動き、身体を動かしたくなるようなイベント企画を考えてまいります。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。		5.6	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。		3.4	10
3 利用料金が適正なこと。		14.6	1
4 地域での評判が良いこと。	5	13.5	2
5 個人情報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。		7.9	6
7 自宅から近いこと。	2	5.6	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。		3.4	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	13.5	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.1	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。		2.2	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.5	2
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。	3	0.0	14