

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.5	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	4.1	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	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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	4.6	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	4.2	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	3.9	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見いただきましてありがとうございます。これからも皆様の声に耳を傾け快適に過ごしていただけるよう職員一同心掛けてまいります。又、デイサービスでもコロナ対策については消毒・検温・換気等に取り組んでおり皆様にも協力いただいているところですが継続して取り組みながら運営してまいりますので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。	4	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。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。	5	7.4	6
4 地域での評判が良いこと。		5.0	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.1	11
7 自宅から近いこと。		7.9	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	7.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.0	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	12.0	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。		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。		4.1	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

このたびは名古屋市介護サービスユーザー評価事業にご協力いただき感謝申し上げます。前回の評価結果より高く評価をいただいたことは、職員にとって大きな励みとなります。これからもますます精進し、地域の皆様に貢献していきたいと思っております。今回のアンケート結果から、改善に取り組む必要がある点を読み取って対処する必要性も感じております。例えば、レクリエーション活動の充実してほしいと意見をいただいております。感染症予防のため活動内容を縮小しており、楽しみにされているご利用者の方にはご迷惑をお掛けしております。感染状況が落ち着きましたら、音楽など順次再開したいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	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。	4	2.0	10
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。		3.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。	5	6.7	6
7 自宅から近いこと。		10.7	4
8 事業所の定員・規模。		3.0	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	8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.7	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.3	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	21.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	2
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。		1.3	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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ヶ丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.4
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？	5	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	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	4.4
問14	座席や他のご利用者と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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	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	3.9	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。日頃の感謝やお褒めの言葉を頂きましたことを大変ありがたく思っております。一方で「契約書・重要事項説明書」、「苦情受付窓口」、「個人情報取り扱い」に関する説明につきましては、4点以下というやや低い評価となりました。サービス利用の根幹に関わる部分ですので、より分かりやすい説明になるよう改善してまいります。「自立支援の考えに基づいたサービスの提供」につきましても、法人の経営理念にある「優れた専門性に基づく高品質な介護」の確立を目指し、スタッフが一丸となって改革に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.4	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
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。		3.3	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	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。	3	8.2	5
7 自宅から近いこと。		4.9	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。		4.9	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.2	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。	2	16.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	7.3	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	3.7	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	4	4.4	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ご利用の皆さま、またご家族さまから貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。皆さまからご評価いただきたいへん励みになります。これからも皆さまのご希望される生活が送れますよう、ご本人、ご家族、ケアマネジャーの皆さまとしっかり連携をはかってまいります。ご利用の皆さまに安心して楽しくお過ごしいただけるデイサービスとなるよう努めてまいりますので今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		4.1	9
4 地域での評判が良いこと。		5.0	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.1	4
7 自宅から近いこと。		9.1	4
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	10.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.4	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	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。	2	15.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		0.6	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370100600	デイサービスセンター香流橋

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	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？	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	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	3.9	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	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	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。皆様からお寄せいただいた結果をもとに改善を重ね、ご利用される皆様にとって安心してご利用いただけるサービスとなるよう今後も精進してまいります。ここ数年のコロナ禍におきまして、サービス内容の変更を余儀なくされておりますが、いかなる状況におかれましても適正なサービスの実施を目指してまいりますので、今後とも何卒よろしくお願ひ申し上げます。

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。		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。		1.4	12
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 地域での評判が良いこと。		1.4	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	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	4.9	8
7 自宅から近いこと。		7.4	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。	3	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.9	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。		4.9	8
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.2	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	3.9	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	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	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。

お食事に関して、厳しい評価をいただきました。大勢の方々には喜ばれてはいますが、個々の嗜好もあり、個々の要望に少しでも応えることが出来ますように、今後も努力して参ります。他の自由記載においては、多くのお褒めのお言葉を頂くことが出来ましたが、甘んじることなく、更なるスキル/サービスの向上、職員資質向上を探求し続け、皆様方に信頼いただける事業所として成長してまいります。*ユーザー評価よりも、自己評価の高い項目に関しては自戒し、より丁寧な対応を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	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。	1	5.7	8
3 利用料金が適正なこと。		5.1	11
4 地域での評判が良いこと。		5.4	10
5 個人情報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。		7.4	5
7 自宅から近いこと。		6.1	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.1	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.1	6
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。	2	11.8	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。		8.8	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	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	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.4
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	3.7	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	3.7	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	4.1	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	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	3.7	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	3.7	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	3.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

幾つか事業所評価とユーザー評価での乖離が見られたことは真摯に受け止めて改善していきます。ケアマネージャーとの連携に関しては円滑に行っているつもりですが、なかなか「見える化」出来ていないことがわかりました。また、事業所の強みである「手作りの食事」について、毎月献立表を送付し、利用者様に満足して頂いていると思いましたが、予想外に評価が低く残念でした。今後は自由記載でもご指摘頂いている様に、写真などを画像を活用し、食事だけでなく、日常のご様子を含めてご家族様とも共有を図ります。機能訓練、レクリエーションは自立支援を意識したプログラムを再構築していきます。

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	24.2	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。		1.0	10
3 利用料金が適正なこと。		0.0	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	6
7 自宅から近いこと。		5.1	6
8 事業所の定員・規模。		4.0	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	4	14.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	4.0	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。		1.0	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370102796	あい垢ケアステーション

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.5	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	4.3	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	39.1%	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	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。

大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。又、温かいお言葉も頂き感謝しております。送迎の時間などにおいて満足いただけてないことも受け止めて、皆様のご希望にできる限り添った対応ができるように努めます。今後も、機能訓練やレクリエーションを含めてより内容の充実に向けて、ご利用者様の安心した生活に役立てるよう職員一同取り組みます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
3 利用料金が適正なこと。		1.3	14
4 地域での評判が良いこと。		0.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.7	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。	4	8.3	4
7 自宅から近いこと。		10.3	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。	5	5.7	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.7	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	15.3	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。		2.3	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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	2.2	14
3 利用料金が適正なこと。		5.9	8
4 地域での評判が良いこと。		3.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		6.3	7
7 自宅から近いこと。		9.7	2
8 事業所の定員・規模。		5.2	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.1	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.8	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	7.4	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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	8.9	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.6	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	4.6	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	73.2%	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	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。

参加いただきました皆様からは、概ね良い評価をいただきました。また、ご意見・ご感想の欄においても多数のコメントをいただきました。これからもスタッフ一同、ご利用者・ご家族また地域の為になるよう活動を続けてまいります。なお、ご意見の中では「家人参観日のご希望」や「受診後の入浴」についてなど意見をいただきました。スタッフ内で一度検討いたしまして、実現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。		5.3	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。		5.0	10
4 地域での評判が良いこと。		3.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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	7.1	5
7 自宅から近いこと。		14.5	3
8 事業所の定員・規模。		4.3	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.7	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	17.7	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。		5.7	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3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.1	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	4.3	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.3	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.1	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？	4	3.9	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	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	104.3%	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	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	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。

当事業所への感謝のお言葉を頂け、スタッフ一同励みになるとともに、今後ご利用様が安心安全に喜んでご利用して頂けるように努めてまいります。スタッフ間の連携にご不信を持たれている意見を頂き真摯に受け止めるとともに、今後はミーティング時等に伝達の徹底をしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.2	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。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		2.8	11
4 地域での評判が良いこと。		2.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	1	15.8	2
7 自宅から近いこと。		3.6	7
8 事業所の定員・規模。	4	3.2	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.5	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		15.8	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.7	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	14.6	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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	4.9	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	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	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？	4	3.9	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	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者の評価が最も低かった項目は「食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか」であった。今までも食材を活かした味付けや調理法についてご意見やご要望をいただいたことがあった。その都度管理栄養士及び厨房の委託業者へ報告し改善策を講じてきたが、今回の結果からさらに改善が必要であることが明らかになった。各部署に結果を共有し、改善策をお示しいたします。次に、重要度の意識の差の項目について「利用料金が適正なこと」の乖離が最も大きかったため、ご利用者が利用料について関心が高いことが認識できた。介護保険の法改正を重ねるたびご負担が増加していることも丁寧に説明し、ご理解いただくよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。		8.3	5
4 地域での評判が良いこと。		2.2	12
5 個人情報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。	4	13.1	4
7 自宅から近いこと。		4.7	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。	3	13.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	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	14.7	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。		6.1	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。		3.6	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370200343	矢田マザー園デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	81.8%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、家族様より率直なご意見をいただき、大変ありがたく思います。今後も職員のスキル、サービスの質の向上を目指して、邁進してまいります。また、契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口の説明につきまして、皆様が理解しやすい説明を心掛けてまいります。特に職員の言葉遣いや安心した対応については、皆様が自施設を安心してご利用いただけるための最重要項目と感じております。ここに利用できて(家族が利用できて)よかったと思える施設を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.6	12
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。	3	3.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	4	7.8	6
7 自宅から近いこと。	5	8.0	5
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。		11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.2	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.7	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	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	3.9	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	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	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。

今年もユーザー評価に参加させて頂き、お客様からの率直なご意見が頂戴できたことに感謝致します。入浴が出来なかった際の対応に関しましては、入浴できなかった理由は様々かと思いますが、きちんと理由をご納得頂ける形でお知らせするように改善致します。連絡帳に記載をする方法や、ご家族に別の形で連絡しご説明する等の対応をさせて頂きます。また、機能訓練の設備に関しましては今年度から始めた新しい取り組みであったため、職員も不慣れで申し訳ありませんでした。設備やメニューなど皆様の意見を取り入れて改善を進めて参ります。今後もより良い機能訓練、より良いサービスを提供するために日々努力致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
3 利用料金が適正なこと。		8.6	6
4 地域での評判が良いこと。		1.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	4.5	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。		4.5	9
7 自宅から近いこと。		9.0	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。	5	11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	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。	3	16.2	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。	4	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。		0.5	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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	あいおいちようデイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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？	5	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	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？	5	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.3	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	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	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。

大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。書類の説明で十分に理解いただける説明ができていないことを真摯に受け止め丁寧に理解いただける説明に努めます。座席につきまして、普段から人間関係に配慮し又、できる限り希望に添えるように席順を決めさせて頂いておりますが、全ての方に満足いただけることとなっていないことを踏まえて、より皆様の意見が言いやすく・お話ししやすい環境づくりに励み、ご利用者様・ご家族様のご期待に応えられ、安心してご利用いただける施設づくりに職員一同取り組みます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.4	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。		0.7	13
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。		0.0	14
5 個人情報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	10.1	4
7 自宅から近いこと。		11.4	3
8 事業所の定員・規模。		2.0	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。	5	2.7	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.7	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.8	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。		7.4	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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	4.5	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	4.1	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	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.1	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	4.2	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	3.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.7	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

新型コロナウイルスの影響により約1カ月の間営業を休止し、ご利用者をはじめ、ご家族や関係者の方々にはご迷惑をおかけしたこと、お詫び申し上げます。サービスの提供ができないことで、ご利用者だけでなくご家族の方々の生活にも大きな影響を及ぼしてしまうことを全職員が再認識し、感染症対策により一層力を入れて取り組んでまいります。また、ご利用者のご状態が変化していくことに対し、不安を抱かれるご家族は少なくありません。小さな状態の変化にも目を向け、ご家族やケアマネジャーの方々との連携を図り、在宅生活を支えてい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。	3	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。		5.1	10
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。		5.6	8
5 個人情報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	7.7	4
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。		12.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.6	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	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。	1	18.5	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	2.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370300440	デイサービスセンター泉

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)自己評価	全体平均
問1 契約書や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	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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？	4	4.4	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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	4.3	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	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	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。

改善点については職員会議にて話し合いをし、取り組み始めました。また、職員の意識を高めていくようにマニュアルの見直しも検討していきたいと思っております。職員の異動を希望される内容もあり、上層部へ報告し、前向きに検討しております。

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。		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。		0.5	14
3 利用料金が適正なこと。		4.9	9
4 地域での評判が良いこと。	5	2.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	5.7	6
7 自宅から近いこと。		10.1	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。		14.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	4.9	9
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。	3	19.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.9	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.2	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	-	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？	5	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	-	4.5
問9	送迎サービスについて、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	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.6	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	1.6	14
3 利用料金が適正なこと。	4	5.9	8
4 地域での評判が良いこと。		2.4	11
5 個人情報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。		6.4	6
7 自宅から近いこと。		9.6	3
8 事業所の定員・規模。		2.1	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	8.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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	17.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.4	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.8	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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？	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.3	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	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	4	3.9	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	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	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。

今回の評価結果、契約書・重要事項説明書を分かりやすく具体的に説明していくようにします。また、それぞれの項目で、できていないにチェックをされたことを真摯に受け止め、職員全員で確認しながら修正していきます

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。		3.3	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
3 利用料金が適正なこと。		2.9	11
4 地域での評判が良いこと。		4.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。	5	9.8	3
7 自宅から近いこと。		4.4	7
8 事業所の定員・規模。		1.5	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.1	5
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。		8.7	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	17.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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	4.5	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	4.1	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	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	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	4.2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	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	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

いつもご利用者様からは、比較的好意的な評価をいただき感謝しております。もちろん私たちにもまだまだ改善すべき点は多くあると思いますので、今後も皆様からの声を真摯にお聞きして、それぞれのニーズに対応した、よりご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。そのうえで、ご利用者様だけでなく、そのご家族様にも、機会あるごとに、サービス内容を明確に分かりやすく説明をしていくことが、皆様からのご理解をいただくうえで大切なことかと思っております。

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。		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。	5	2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		1.2	15
4 地域での評判が良いこと。		4.8	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.5	8
7 自宅から近いこと。		11.2	4
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	11.9	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.4	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	-	3.9
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	4.4	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	-	4.6
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	4.0	10
	6.0	6
	7.4	5
	4.7	9
	1.3	15
2	10.1	3
	6.0	6
	4.0	10
5	8.1	4
	5.4	8
	4.0	10
1	14.8	2
3	16.8	1
4	4.0	10
	3.4	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.5	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.9	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	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	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。

ユーザー評価事業に参加させていただく際は毎回ご利用者様、ご家族様から高評価をいただきありがたく思っております。その中で今回は送迎に関して、お迎えから事業所到着まで1時間半以上送迎車に乗っている、とのご意見があり、できる限り1時間以上乗車していただかなくてもよいように送迎順は考えていたつもりですが、長時間の乗車をしていただいたことを申し訳なく思います。今後はそのようなことがないよう送迎時間等の見直しを徹底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。		5.5	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。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。		5.5	8
4 地域での評判が良いこと。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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	10.2	3
7 自宅から近いこと。	1	9.4	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。	4	8.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.8	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.5	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		15.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.0	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。		0.9	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	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	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.9	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	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.9	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	4.8	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.8	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	4.9	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	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.6	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.9	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	4.8	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	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前年度より点数の下がった問2、問3については、契約時の説明不足を反省し、コロナ禍を言い訳にせず、場所や時間に制限があっても要点は確実に伝えられるよう、付箋を使って分かりやすくするなど、説明の方法を見直します。4月と5月に計15日も休業して利用者様、ご家族様に多大なご迷惑をおかけし、その後も感染対策でお手数をおかけしていることから、ユーザー評価では厳しいご意見が集まると覚悟しておりましたが、前年度を上回る点数をいただき、大変驚いております。今回の点数を皆様からの激励と捉え、職員の意欲に繋げ、慢心することなく、より安全でより楽しんでいただけるデイサービスの提供に努めます。

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。		1.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	7
3 利用料金が適正なこと。	4	5.4	6
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.4	4
7 自宅から近いこと。	3	8.4	4
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。		11.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.6	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.5	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。	1	16.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	27.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370301364	あいせいデイサービスセンター

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.6	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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.0	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.2	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	3.9	4.0	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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	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	3.9	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	38.0%	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。

<p>沢山の貴重なご意見ありがとうございます。これから も、スタッフ同士の横の繋がりと情報共有を今後も大切にし、施設を利用して下さる皆様が満足していただける 環境作りを心掛けさせていただきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	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	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。		5.8	8
4 地域での評判が良いこと。		0.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	2.0	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	4.9	9
7 自宅から近いこと。		6.7	7
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。		9.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	9.6	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		16.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	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。	5	11.3	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	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	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.4
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	4.7	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	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	3.9	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	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	54.1%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.5%	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。

構造上の問題は現状、少しでも広く動けるスペースを確保しようと努力はしています。車いすや歩行器を用いる方が増えてきているので、移転以外はこれ以上は厳しいのが現状です。対応に関しては日々スタッフも心掛けているのでよいコメントを頂けてありがたいです。

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。		1.2	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	11
3 利用料金が適正なこと。		4.8	9
4 地域での評判が良いこと。		1.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。		9.7	4
7 自宅から近いこと。		6.9	6
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。		6.5	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	10.6	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	6.5	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。	3	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.7	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。		4.6	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370302958	ふれあいサロン愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
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	4.8	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

<p>ユーザー評価にご協力下さいまして有難うございました。 温かいお言葉を頂戴し感謝しております。 味嗜好に合わせた食事作りやレクリエーションを実施できるよう取り組んで参ります。 また、コロナ禍でも安心して、ご利用頂けるよう今後も感染予防対策を行い、より御満足して頂けるサービス提供ができるよう目指して参ります。</p>	<p>皆様の 利用者様の趣</p>
---	-----------------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		2.1	10
3 利用料金が適正なこと。	5	1.0	13
4 地域での評判が良いこと。		1.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。	1	12.3	3
7 自宅から近いこと。		5.1	7
8 事業所の定員・規模。		1.5	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.6	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	4.1	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	27.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370303014	デイサービス花いちもんめ すみれ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.4
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	4.1	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	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	3.9	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

この度はお忙しい中、貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。皆様からのご意見を真摯に受け止め、利用者様やご家族のニーズにお応えできるように、また安心してご利用いただけるように改善と向上に努めて参ります。今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	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。		4.0	10
3 利用料金が適正なこと。		6.0	8
4 地域での評判が良いこと。	5	1.5	14
5 個人情報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。	3	7.0	5
7 自宅から近いこと。		11.0	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。	4	4.0	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.5	13
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	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	13.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.0	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.6	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	4	4.1	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

デイサービスセンター七福でのご利用中に退屈をされないよう、毎月工夫をして行事を行っております。個別機能訓練に関して、しっかりと時間をかけ、取り組んでまいります。職員の接遇マナーに関しても、向上できるよう徹底して、数あるデイサービスの中から七福を選んで良かったと思っていただけるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.6	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.8	7
3 利用料金が適正なこと。		8.1	4
4 地域での評判が良いこと。	4	1.8	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	6.8	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	5
7 自宅から近いこと。		7.2	6
8 事業所の定員・規模。		0.9	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.2	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。		13.6	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。		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。		2.3	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	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	3.9	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	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年度も貴重なご意見を頂戴しありがたく存じます。今回の結果を受けて、同居ご家族の採点が低いことが分かりました。契約時にわかりやすく説明させていただく事は当然ながら、施設でのご利用者の様子を送迎時にお伝えするなど、普段よりコミュニケーションを取り、ご家族との信頼関係を築いていきます。未だに新型コロナウイルス感染症終息の兆しが見えない中、少しでもご利用者、ご家族に安心して利用していただけるよう、感染予防対策を引き続きしっかりと行っていきます。心のふれあいを大切に、笑顔いっぱいの施設作り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。		1.0	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。		4.5	9
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。		3.5	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.0	11
7 自宅から近いこと。		9.5	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	6.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.7	7
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。	2	17.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		7.2	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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？	4	4.4	4.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	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	3.9	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.8	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	3.9	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	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。

設問の中で「説明」という項目に対する評価が低いのが目につきました。個別計画(リハビリ)に対しては文章のみでなく機能訓練指導員が実技を行いながら詳しく説明し理解へと導きたい。食事に関しては、手作りでいい満足を得ていたが、調理職員の退職が続き弁当等に対応する日も昨年は多く、食事に対する不満も聞かれました。今では新しく調理職員が決まり、利用者様からは大変嬉しい言葉を毎回頂いているので次年度の評価は楽しみにしております。

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。	4	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。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		2.4	11
4 地域での評判が良いこと。		2.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	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。		8.2	5
7 自宅から近いこと。	5	12.5	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。		5.8	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	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	14.3	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	3	7.6	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.6	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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.9	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のアンケート調査で貴重なご意見をいただきありがとうございました。改善を必要とするものは早期対応に努めます。苦情相談窓口、個別機能訓練(リハビリ)の説明については、わかりにくいというご意見もいただきました。担当者会議等を通してご不明なサービスの説明をしていきます。また、自立支援の考え方に基づいたサービス提供についても施設全体で共有し、一層の充実や強化ができるように努めてまいります。コロナ禍にある現在、感染症対策もより強化し、安心して通所していただけるように努めてまいります。引き続き庄内の里デイサービスセンターに対しまして、ご指導とご鞭撻をいただきますようお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.3	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。	4	1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		3.4	10
4 地域での評判が良いこと。		5.8	8
5 個人情報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。	1	5.2	9
7 自宅から近いこと。		7.3	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。	5	11.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	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。	3	15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		7.3	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	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	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.4
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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	4	4.4	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.2	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日頃は当デイサービスセンターをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。貴重なご意見を頂戴し、ありがたく存じます。ご指摘いただきました点につきましては、全スタッフで共有し改善に向けて取り組んでまいります。コロナ禍ということもあり、皆様にご満足いただけるレクリエーションが提供できていないこと、申し訳なく思っております。感染予防に努めながらも楽しんでいただけるレクリエーション等の活動を提供できるよう、スタッフ一同知恵を出し合い努めてまいります。今後も、様々な感染症予防に注力させていただき、ご利用者様及びご家族様に安心していただけるサービス提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
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。		1.4	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.4	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.8	5
7 自宅から近いこと。		10.5	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。	3	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.1	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.1	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	12.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	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。		3.4	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	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	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.6	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	3.9	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価結果アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございます。苦情相談窓口については施設内での掲示はしておりますが契約時にご説明させて頂くことがほとんどです。今後は適宜お知らせの文章を配布し、苦情相談窓口の周知に努めさせていただきます。ご利用者様の個々のニーズをしっかりと把握し、計画書にも反映させて頂き、皆様にご満足いただけるようなサービスを提供できるようご対応させていただきます。今後もご利用者様、地域に愛される施設運営を目指して参ります。ご意見等ございましたら遠慮なく仰って頂きますようお願い申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	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。		4.2	10
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。		5.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.5	11
7 自宅から近いこと。		7.9	5
8 事業所の定員・規模。		0.2	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.6	3
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。		5.2	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。	2	18.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	2
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。		5.4	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.4
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	4.6	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	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	3.9	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者評価が低い項目が、苦情受付窓口の説明、個人情報取り扱いの説明、機能訓練の説明など、説明に関したものに集中している。これはスタッフが、ご利用者様やご家族に対し、言葉足らずだったことを表している。今後は、一つ一つのことに対して、それはどういうことなのか、なぜ行うのか、何のために行うのか、また、送迎時に当日の様子などをご家族様にわかりやすく説明し、安心、納得していただけるように努めていく。

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。		3.6	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。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		10.0	3
4 地域での評判が良いこと。	2	1.7	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。	4	6.7	6
7 自宅から近いこと。		8.9	4
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。		3.6	10
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。		5.3	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	17.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		8.4	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.9	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	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？	---	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	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？	---	4.1	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？	---	3.9	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？	---	4.3	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？	---	4.1	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？	---	4.1	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？	---	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	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？	---	4.0	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	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？	---	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	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？	---	4.1	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？	---	4.1	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？	---	3.9	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果では「安心」「信頼」「見える現場」を求められていると感じました。また自由記載欄で頂いた回答では、利用者様と職員の壁をなくしたコミュニケーションや個別性に特化したサービス提供を希望されていることがわかり、これは当事業所のコンセプト「ちょっと離れた隣の部屋」に当てはまると感じました。各職員がよりご利用者様を知り、全体への配慮がなされるよう質の高い職員の育成に努め、日々のご様子や情報を様々な手段でお伝えし共有する事で変化に合わせた細やかな対応や相談をご家族とケアマネージャーに行います。今後もご利用者様が安心して過ごして頂ける環境作りに努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		1.9	14
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。		3.5	10
5 個人情報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。		7.3	5
7 自宅から近いこと。		12.6	2
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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.4	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	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	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.5	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	3.9	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	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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ありがとうございました。利用者様方の評価結果を受けまして一定の評価をいただいたものと受け止めております。自由記載のご意見につきましては今後のサービス向上を考えますと改善の必要性が感じられる内容もございましたので職員間で改善に向けての方策を議論し今後のサービス内容の充実に努めてまいります。特に利用者様にも役割や活動を通しての楽しみや喜び、生きがいを感じていただける内容を充実させる必要性を感じており、今後のサービス向上の改善点と認識しております。今後も利用者様やそのご家族とのコミュニケーションを積極的に図り、よりの確にニーズに応えられよう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	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
3 利用料金が適正なこと。		3.5	10
4 地域での評判が良いこと。		4.3	7
5 個人情報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	7.7	5
7 自宅から近いこと。		8.5	4
8 事業所の定員・規模。		1.6	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.8	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	17.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.4	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。		2.9	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	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？	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	4.1	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	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.6	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	3.9	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.6	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	3.9	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	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。

お褒めの言葉を頂き感謝しております。利用者様やご家族様の貴重な意見、ご忠告を顕著に受け止め精進してまいります。今後ご意見ご不満等あれば遠慮なくお聞かせください。今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.2	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	7
3 利用料金が適正なこと。		0.6	14
4 地域での評判が良いこと。		0.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	1.7	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。		3.5	10
7 自宅から近いこと。		4.0	9
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。	5	6.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	15.0	2
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。		11.6	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	27.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	9.2	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。		1.2	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400836	文の家デイサービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	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？	---	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	3.9	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.1	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	4.0	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	-	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	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	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	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		20.0	2
4 地域での評判が良いこと。		10.0	5
5 個人情報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。		3.3	6
7 自宅から近いこと。		16.7	4
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。		0.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		26.7	1
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。		20.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		3.3	6
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3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	内容	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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？	5	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.4	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	3.9	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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は皆様の貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回の評価結果におきまして契約時の説明、個人情報についての説明について昨年より一定の評価を頂いたものと受け止めておりますが、苦情受付窓口の説明についてはより丁寧な説明を心掛け、利用者様、家族様にご理解頂けるよう努めてまいります。また自由記載欄にはサービスにご満足しているのご意見を頂きました。今後も利用者様、家族様にご満足頂けるサービスを提供できる様、職員一丸となって努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.7	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	7
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。		1.5	15
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。	4	9.8	5
7 自宅から近いこと。	3	10.4	3
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。		10.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.0	10
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	13.4	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。		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。		4.6	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	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	4.7	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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.9	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.4	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	3.9	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。契約時に苦情窓口や契約内容等の説明をしっかりとさせて頂いているつもりでしたが、今後は皆様にともしっかり理解して頂ける様、契約時の説明をしっかりと行いたいと思います。新型コロナウイルス感染拡大がまだまだ終息の兆しを見せない中、少しでもご利用者様ご家族様に安心して利用して頂けるよう、感染予防対策を引き続きしっかりと行っていきたく思います。笑顔を大切に、楽しく安心な笑顔あふれる施設づくり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	0.5	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	10
3 利用料金が適正なこと。		2.3	10
4 地域での評判が良いこと。		3.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.3	5
7 自宅から近いこと。		2.3	10
8 事業所の定員・規模。		3.6	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	16.2	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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	20.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	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。		0.5	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.4
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	4.8	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？	*	4.1	*	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	4.1	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.3	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	4.6	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.7	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.4	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	3.9	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。

<p>お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございました。 不満、ご意見などささいな事でも良いので、ご意見いただくと幸いです。 声をもとに今後も、安全、安心なデイサービスを目指して精進してまいります。</p>	<p>今後も、ご 皆様のお</p>
---	--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		2.0	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報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。	5	6.0	7
7 自宅から近いこと。		7.4	5
8 事業所の定員・規模。	2	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。		12.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		17.4	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。		4.7	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.1	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。	1	11.4	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.5	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	4.4	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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	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	3.9	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	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございます。「苦情受付窓口についての説明」の項目に低い評価を頂きました。今後もご契約時において、説明方法を改善し皆様にわかりやすくご説明できるよう努めさせていただきます。その他の項目については、感染症対策やスタッフ指導の徹底をし、ご本人やご家族様やケアマネジャー様と連絡を密にし、皆様が安全安心で楽しく過ごせるよう環境づくりを進めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.6	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。	3	9.4	5
3 利用料金が適正なこと。		7.5	7
4 地域での評判が良いこと。		2.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	5.7	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	10
7 自宅から近いこと。		6.0	8
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。	5	8.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.4	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。		0.0	15
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	2	11.7	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390400337	デイサービス エイル

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.9	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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？	4	4.4	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	1	3.8	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.4	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	4.5	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	3.9	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	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	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。

ご家族様より、感謝のお言葉を頂きました。今後も継続して良いサービス提供ができるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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	2.3	11
3 利用料金が適正なこと。	2	0.0	14
4 地域での評判が良いこと。		0.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。	4	9.0	4
7 自宅から近いこと。		3.2	10
8 事業所の定員・規模。		1.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.8	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	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。		22.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	17.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.3	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.4
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？	5	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	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？	5	4.4	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.8	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

自由記載欄に、当事業所の機能訓練が「とにかく長い」「閉口物」というたいへん厳しいご意見がありました。通所介護としては機能訓練が充実していることが当事業所の特徴のひとつであり、好意的に評価していただける方もいらっしゃると思います。そのため、機能訓練を短縮することは考えられませんが、機能訓練は無理強いするものではなく、行っていただけなくても、途中で止めていただいても差し支えないことを、ご利用者にお知らせいたします。それに加えて、楽しみながら行っていただける新しい機能訓練メニューの導入を検討し、新メニューを導入した際には、その内容と期待される効果をわかりやすく書面にして、ご利用者にお届けいたします。

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	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
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。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	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。	1	5.4	6
7 自宅から近いこと。		5.4	6
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	11.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.4	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。		16.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.8	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	1.3	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.5	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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.6	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.2%	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	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。

今後、機能訓練で使用するマシーンを拡充したいと考えています。お客様に信頼され楽しんで利用していただけるサービスができるよう今後も頑張りたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	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。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 地域での評判が良いこと。		2.7	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.5	11
7 自宅から近いこと。		12.2	3
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	11.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	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。	2	12.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	5.1	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.6	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の結果を改めて真摯に受け取り、反省し改善を図りたいと思います。契約時には丁寧な説明を心掛け、ご利用者様・ご家族様とより良い信頼関係が構築できるよう努力します。また、ホール内での衛生面にもさらに配慮し、介護職員の研鑽に努め、個別機能訓練においてもニーズにお応えできるようしていきます。

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。		3.9	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。		1.4	13
3 利用料金が適正なこと。		1.7	11
4 地域での評判が良いこと。		1.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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	6.2	6
7 自宅から近いこと。		10.6	4
8 事業所の定員・規模。		1.4	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.6	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.2	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。	5	3.1	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370501013	あじさいデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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？	5	4.4	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
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。		0.8	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。	1	8.8	5
7 自宅から近いこと。		6.1	7
8 事業所の定員・規模。		1.9	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	8.4	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	9.2	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	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。	3	16.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		19.9	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。		5.4	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	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	4.1	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？	4	3.9	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？	5	4.1	3.9	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	4.1	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	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	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？	4	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	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	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	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。

お客様に対して職員の言動・行動により、ご気分を害されてしまった方がいらっしやっただことを重く受け止め、改めて職員の教育と接客に関しての研修を行い改善していきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		10.9	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。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	3	5.9	6
4 地域での評判が良いこと。		2.5	9
5 個人情報をお絶対に外にもらさないこと。	5	7.7	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。		4.5	8
7 自宅から近いこと。		10.4	4
8 事業所の定員・規模。		0.7	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。	4	5.2	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.7	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	26.2	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	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。		0.7	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370502102	介護リハビリ 一歩

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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？	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？	*	4.1	*	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	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.8	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.7	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	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。

ディサービス内で取り組んでいるアセスメントについての事業所内で検討、改善のため研修を続けていきます。

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。

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

事業者	利用者%	利用者順位
	0.0	12
5	17.9	3
	2.9	8
	5.0	7
2	9.3	6
1	20.0	1
	0.7	11
	0.0	12
	2.9	8
3	18.6	2
	10.0	4
	0.0	12
4	10.0	4
	0.0	12
	2.9	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370503274	名古屋機能訓練デイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	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？	---	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	3.9	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.1	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	4.0	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	-	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。		10.4	3
4 地域での評判が良いこと。		5.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.4	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.5	8
7 自宅から近いこと。		9.1	4
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。		6.5	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		15.7	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.2	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.9	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.8	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.6%	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	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。

	事業者	利用者%	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	6.1	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
3 利用料金が適正なこと。		2.2	13
4 地域での評判が良いこと。		1.7	14
5 個人情報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。		9.8	4
7 自宅から近いこと。		7.3	5
8 事業所の定員・規模。		0.8	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.6	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.5	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.7	8
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.0	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	6.1	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	4.2	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.9	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	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.8	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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.5	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.7	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

運動やレクリエーション、送迎、室内やトイレの清潔、感染予防など、気を付けている事を評価して頂けたことが嬉しいです。今後は今回いただいたご要望などを取り入れ、更に努力していこうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		1.3	12
4 地域での評判が良いこと。		16.0	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.6	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	8
7 自宅から近いこと。		11.6	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.2	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	23.1	1
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	4.0	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.9	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	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	8.0	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	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	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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？	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	4.4	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	3.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	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	3.9	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	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	63.2%	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	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。

お客様全体が安心して頂ける環境づくりを心がけ、職員の気づきを更に行えるように、教育、指導に努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		2.4	12
3 利用料金が適正なこと。		2.4	12
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.3	4
7 自宅から近いこと。		12.8	3
8 事業所の定員・規模。	1	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。	3	5.5	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		20.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	2
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。	4	3.7	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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？	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	4.1	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	4	4.4	4.2	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.8	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	3	3.9	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も様々なご記入があり、少しでもご利用者様、ご家族様のご意見がお聞きでき、ありがたく思います。特にご家族様からの切実なご意見、胸に刺さりました。ご家族様の思いも感じ取り、ご利用者様にもご満足いただけるよう臨機応変に、スタッフ一丸となって、これからも取り組んで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。		6.0	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
3 利用料金が適正なこと。	3	6.7	5
4 地域での評判が良いこと。		2.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.4	4
7 自宅から近いこと。		9.1	3
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。	5	6.0	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.4	14
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。	2	15.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.6	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370600633	デイサービスセンターなか

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	5	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.0	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	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

皆様からの貴重なご意見をいただきありがとうございます。これからも皆様に寄り添ったサービスを提供できるようにスタッフ一丸となって努力してまいりますので宜しくお願いいたします。またコロナ感染が広がっている中ご家族様にもご協力をいただき感謝申し上げます。当施設も感染対策に取り組みながら運営して参ります。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.6	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。		6.7	6
3 利用料金が適正なこと。		6.7	6
4 地域での評判が良いこと。		0.4	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	4	1.1	13
7 自宅から近いこと。		6.7	6
8 事業所の定員・規模。		4.1	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	9.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.5	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	13.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	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	4.6	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.0	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	3.9	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	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	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	26.7%	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。

機能訓練に力を入れ、ADLの低下を予防することに努めてまいります。今後ご利用者様のご意向に沿えるよう努力してまいります。尚、コロナ対策にも注力致します。

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。		14.4	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.1	10
3 利用料金が適正なこと。		4.4	7
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	1.1	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。	2	4.4	7
7 自宅から近いこと。		10.0	4
8 事業所の定員・規模。		1.1	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。		4.4	7
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。		22.2	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	8.9	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	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。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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	デイサービス楽音

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	--- 4.3	- 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？	--- 4.3	- 3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	--- 4.4	- 4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	--- 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？	--- 3.9	- 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？	--- 4.1	- 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？	--- 3.9	- 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？	--- 4.3	- 4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	--- 4.1	- 4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	--- 4.1	- 4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	--- 4.2	- 4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	--- 4.3	- 4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	--- 4.0	- 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
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	--- 3.8	- 4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	--- 3.9	- 4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	--- 4.2	- 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？	--- 4.1	- 4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	--- 4.1	- 4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	--- 3.9	- 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	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	51.9%	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	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	63.6%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	14
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。		1.3	14
5 個人情報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。		8.5	5
7 自宅から近いこと。		3.1	11
8 事業所の定員・規模。		5.1	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。		17.4	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.2	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。		9.6	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	3	3.9	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	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。

ユーザー評価事業にご協力頂きありがとうございました。職員の対応に安心感や信頼感があり、認知症の方へのケアが充実し、機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っている等、今後も更なる基本サービスの充実を図り、利用されるご本人やご家族が安心して利用して頂ける事業所を心掛けてまいります。また、コロナ禍で自宅訪問が満足に行けないなかでの契約時等の説明不足解消に向けた「わかりやすい資料づくり」の工夫や、サービスの在り方や職員間の情報共有や教育により、利用者様へのサービスレベルを維持できる体制づくりを行うことを次年度の目標とし、職員一同で質の向上に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		9.2	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		3.6	11
4 地域での評判が良いこと。		2.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.2	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	8.5	4
7 自宅から近いこと。		8.5	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。	3	5.8	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	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	15.7	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。		7.5	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。	5	7.7	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.3	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	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.0	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	3.9	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果により明らかになった部分では、早急に対応、改善をしていき今後もさらに利用者様に質の高いサービスを提供していき、安心、安全、満足をしていただけることを胸に、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。		2.4	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	2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		7.0	5
4 地域での評判が良いこと。	4	4.5	10
5 個人情報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。	3	7.9	3
7 自宅から近いこと。		7.9	3
8 事業所の定員・規模。		1.5	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	5
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。	2	16.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		5.2	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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	4.5	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	4.1	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	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	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	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

感染予防や衛生面の対応については、コロナ禍のため、ご利用者、ご家族が安心感を持って頂けるよう、換気、消毒等感染対策の徹底や環境整備等をこれまで以上に実施します。機能訓練のプログラ内容や効果については、ご利用者へ分かりやすく説明し、在宅生活継続のための生活上の動作、行為の維持や向上に繋がるよう支援させていただきます。また、ご利用者がいきいきと生きがいを持って過ごして頂けよう、ご要望を真摯にお伺いし、サービスの向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		3.0	10
4 地域での評判が良いこと。	5	3.0	10
5 個人情報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。	2	7.5	5
7 自宅から近いこと。		10.5	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。		9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.1	7
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。		16.2	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。		2.4	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	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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	4.3	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	4.1	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	4.2	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.3	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.0	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	3.9	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	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	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。

ユーザー評価についてのご意見ありがとうございました。今回の評価結果で、正確な送迎時間にご利用の方がどれほど重きをおいているのか、予想を上回る結果でした。また、やはり事業所とは信頼関係が何よりだと考えられていることがよく分かりました。この結果を十分踏まえまして、送迎時間については送迎支援システムを導入して、なるべくお約束の時間に送迎伺えるようにし、ルートも必要に応じ見直しを行います。信頼関係が構築でき、安心して満足して頂けるサービス提供できますように、今後もご意見等頂戴しながら、その都度、素早い対応を心がけ、満足して頂ける時間を確保するよう致します。

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。		4.1	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	5
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。		1.2	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	2	5.8	7
7 自宅から近いこと。		10.8	3
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。		4.6	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	10.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	6.2	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。	4	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。		1.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.4	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700367	昭和区デイサービスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	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？	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.1	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.1	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	3.9	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	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	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。

明らかになった問題点を社内でも確認し、サービス改善に向けて努力していきます。

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。

- 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
	1.9	13
4	3.3	10
	5.2	7
	2.2	12
5	4.1	9
	7.0	6
	11.9	3
	0.0	15
1	11.1	4
	3.3	10
	8.9	5
3	17.0	2
2	17.4	1
	1.5	14
	5.2	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.7	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	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
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？	3	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.9	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？	4	4.4	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.4	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	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	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。

利用者様からの高評価をいただき、とてもうれしくありがたく感じています。これに甘える事なく職員一丸となつて、さらに「いきいきヒルズ」の魅力度アップと利用者様本位で居心地の良い場所になるように尽力したいと思います。とりわけ昨年に引き続き評価の点数が低い、個別機能訓練の内容や効果に関して、今後も説明をご本人及び家族にも行っていきます。

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。		2.0	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。		2.0	11
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。		1.5	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	6.8	7
7 自宅から近いこと。		7.5	6
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。	2	8.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.0	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.0	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	18.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	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。	5	1.8	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.6	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？	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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	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。

契約書等の説明については、ご利用者様、ご家族様にご周知頂けるよう努めてまいります。感染予防や衛生面の対応、トイレ介助等のプライバシーや身体機能に配慮した対応について、研修を行い改善できるよう努めてまいります。機能訓練に関しては、運動効果をご理解頂けるよう計画書等の説明時、ご利用中にしっかりと説明させていただきます。事業所の設備や備品、清掃状況など、再度確認しながら改善していきます。オミクロン株が流行っていますが、利用者様には安心してご利用頂き、心身機能の維持向上ができ、元気に現在の生活が継続できるようスタッフ一同努め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。		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。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		7.4	7
4 地域での評判が良いこと。		4.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.1	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	9.2	5
7 自宅から近いこと。		12.3	4
8 事業所の定員・規模。		4.9	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。	4	14.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		14.7	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。		3.1	10
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。		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。		1.2	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.3	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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？	*	4.1	*	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	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	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？	4	4.4	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	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	3.9	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。

コロナ禍の中対面型の研修には、なかなか参加しにくいのでオンライン研修を利用し接遇態度を含め職員教育も徹底し基本サービスの充実に努めたいと思います。今後も利用者様に安心して楽しめて頂けるデイサービスになるようスタッフ一同事業所作りを目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	10
4 地域での評判が良いこと。		5.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。	3	10.7	4
7 自宅から近いこと。		17.3	3
8 事業所の定員・規模。		10.7	4
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	1.3	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	24.0	1
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。	2	21.3	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.0	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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？	*	4.1	*	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.2	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	3.9	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	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。

<p>苦情受付窓口(事業所の窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての項目が事業所評価より利用者評価が低かった。契約時に書面、口頭での説明をしているが利用する機会も少なく浸透していないようでした。いざ困った際直ぐに相談ができるように掲示物でのお知らせ、会話中でのお伝えを行って参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		0.0	11
4 地域での評判が良いこと。	4	5.3	8
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。		2.7	10
7 自宅から近いこと。		14.7	2
8 事業所の定員・規模。	5	8.0	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.7	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.3	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.0	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。		4.0	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	5	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	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？	5	4.4	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	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？	3	3.9	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	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	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。

ユーザー評価と全体平均と比べ、若干点数が低い結果となった。点差が大きいものでは、「レクリエーション(娯楽)などは、種類が豊富で楽しく参加できていますか？」が全体の点数より0.5ポイント低い結果となった。自施設のウィークポイントとして、娯楽の少なさが挙げられるため、コロナ禍でも安心して提供できるレクリエーションの提供を実施する必要がある。ご利用者が密になったり大きな声をあげてしまうようなレクリエーションは実施が困難である為、オンラインレクリエーションを取り入れたり、個別でできる創作活動などを取り入れてご利用者の満足度を向上させていきたい。

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。		3.3	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。		4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 地域での評判が良いこと。		4.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	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。		8.5	7
7 自宅から近いこと。		12.7	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。	5	9.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.8	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	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。		12.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	1.8	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	2.1	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.0	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	4.6	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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.8	3.7	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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	4.2	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	4.2	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	3.9	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	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	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、ご利用者様やご家族様より、大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。ご家族様と利用者様がデイサービスで一緒に過ごせる機会を作りたいですが、現在は新型コロナの為にその機会をなかなか作ることが出来ません。新型コロナが落ち着いたら時期を見て機会が作れたらと思います。また、動画サービスなども、どのような形なら実現できるのか事業所内で検討していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.7	6
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	5	10.0	5
4 地域での評判が良いこと。		2.7	12
5 個人情報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。		6.3	7
7 自宅から近いこと。		11.0	3
8 事業所の定員・規模。		0.7	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	10.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.3	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	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。	2	12.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	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。		2.3	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800381	デイサービスセンタードゥライフ瑞穂

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.1	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	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.4
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	4.2	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	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	3.9	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	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	4.0	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	3.9	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	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	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。

この度は、令和3年度名古屋市ユーザー評価事業にご理解、ご協力を賜り、心よりお礼申し上げます。また、日頃よりドゥライフ瑞穂をご利用いただき、厚く感謝申し上げます。さて、今回の結果につきましては、皆様より、概ね良好とのご評価をいただきました。しかしながら、ご回答の中には、お食事や送迎、レクリエーション等、改善を要する項目もあり、貴重なご意見として喫緊に取り組んでまいります。コロナ下でもあり、皆様には、ご不便をおかけしておりますが、これからも、安全を最優先に、職員一同、最善を尽くしてまいります。

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。		10.3	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。		3.4	10
3 利用料金が適正なこと。	1	9.6	6
4 地域での評判が良いこと。		17.8	1
5 個人情報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	13.0	3
7 自宅から近いこと。		11.0	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	6.2	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	6.2	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		4.1	9
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	1.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.4	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800522	デイ・夢愛

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	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	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.7	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？	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	4.1	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	4.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	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	3.9	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	115.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

コロナ禍により自粛となっている、今までできていたレクリエーションが出来なくなり、その代替案を積極的に出してこれなかったことが評価が低くなっている部分に表れている為、特に室内レクや、新たな機能訓練などを提案し、利用者様の満足度を上げていきたい。また、利用者様への様々な説明が不十分な点もあるので、疑問に持たれていることをこちらから聞いてあげられるよう、声掛けを密に行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		0.5	13
4 地域での評判が良いこと。		2.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。		14.3	3
7 自宅から近いこと。		7.1	5
8 事業所の定員・規模。	4	3.8	8
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.9	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	10.5	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	22.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	22.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.6	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	4.2	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	3.9	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙の中、ご回答下さり、また自由記載欄において多くの感謝のことばを頂戴し、身の引き締まる思いです。設問項目の中から、個人情報の取り扱いについての説明が不足している面があると感じましたので、利用開始時における説明に加えて活動中での個人情報使用時(お写真の掲示等)は懇切丁寧にご説明及び同意を得て参ります。また機能訓練やレクリエーション、他者との交流等活動において、本人が楽しく効果的に参加できている状況についてのご報告や、写真・動画等を活用したご説明などを工夫することで、ご家族にも分かりやすく、また内容によってはご自宅で取り入れる事もできると感じましたので丁寧に発信して参ります。

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。		2.7	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。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		4.3	10
4 地域での評判が良いこと。	2	3.2	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	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。		9.6	3
7 自宅から近いこと。		12.6	2
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。		8.6	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	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	8.3	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	1.6	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	6.4	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
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	4.8	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？	*	4.1	*	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	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.9	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	3.9	4.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.8	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	3.9	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	23.8%	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	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。

今回アンケートにご協力いただいた方々には当施設を高く評価いただきありがとうございました。変わらず今回もスタッフの安心感・信頼感が上位にありソラナが皆様にとって型にはまった運動をするだけでなく憩いの場として社会的な役割を持っていると感じました。ご利用が長い方にはマンネリ化することなく皆様の変化に寄り添ったサービスを、短い方には安心して過ごせる環境を心掛け選んでよかったですと思える場を作っていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	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。		2.6	12
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。		7.7	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.2	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。		3.6	10
7 自宅から近いこと。		4.6	8
8 事業所の定員・規模。		3.6	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	14.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	5.1	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.1	13
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。		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。	2	11.3	3

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.4
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	4.6	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	133.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修機会を確保し、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、より安心して継続的なものにするため、各専門職の情報連携に努め、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。		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。		8.6	4
3 利用料金が適正なこと。		3.0	12
4 地域での評判が良いこと。		0.7	13
5 個人情報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。		7.5	6
7 自宅から近いこと。	5	3.7	9
8 事業所の定員・規模。		0.7	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	15.3	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.7	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	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	13.1	3
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。		7.8	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。		4.5	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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？	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	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	4.2	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	3.9	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	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	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。

ご利用様のニーズに对应しているところを評価してもらえたことが良かったです。基本サービスが充実していることがご利用者様にとって重要だということを踏まえた上で、いかに意欲的に参加して頂けるように促して個々の秘めた力を引き出せるようスタッフも日々スキルアップを意識して、サービスの提供に努めていきたいと思えます。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。		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。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		4.0	8
4 地域での評判が良いこと。	5	4.0	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	3
7 自宅から近いこと。		7.3	5
8 事業所の定員・規模。		2.0	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	6.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.7	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.0	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	22.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.7	2
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。		3.3	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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？	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	4.3	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	3.7	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	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	3.9	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	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。

ご利用者の皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございます。今回の評価では、昨年度より特に3点①通所介護計画に、ご本人の意向などが反映されているか②機能訓練の内容や評価の説明がされているか③レクの種類は豊富で楽しく参加できているかの評価が大きく下がっていました。①については、担当者会議やアセスメントの際の聞き取り内容を反映し、ご利用者の皆様に見える化を図っていく。②について、現状実施しているメニューを見直しをしており、今後、実施の効果や実施後の評価をどのように説明していくのかを職員で話していく。③についてはコロナ禍で実施できるレクを検討し、ご利用者の声を聴きながら、提供し改善に努めていきます。

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	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
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。		3.5	11
5 個人情報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	7.6	5
7 自宅から近いこと。	4	7.0	6
8 事業所の定員・規模。		1.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.5	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	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。		4.8	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.6	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	4.5	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

令和3年度ユーザー評価ご協力ありがとうございました。デイサービスでの過ごされ方がわかりづらいとご指摘がありました。その点は連絡帳への記載・送迎職員がご家族へ説明することを共有確認させていただきました。わかりづらい事あれば電話でも説明させていただきますので、ご理解の程よろしく申し上げます。今後も利用者様の社会的活動の場として今後もデイサービスを活用していただけたら幸いです。

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。		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。		1.8	13
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。		7.5	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	2	5.7	9
7 自宅から近いこと。		12.1	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。	4	10.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.6	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	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	15.4	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	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	4.1	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	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	4.7	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.7	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.7	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	4.4	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	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	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	88.5%	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。

スタッフの対応に安心感・信頼感があること、利用者様が望まれています。研修・社内教育から対応能力がある安心で信頼されるスタッフを育てていきます。

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	10.3	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。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		1.8	13
4 地域での評判が良いこと。		2.4	11
5 個人情報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。		7.0	7
7 自宅から近いこと。		10.0	4
8 事業所の定員・規模。		2.4	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。	4	4.8	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.3	6
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。	5	17.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	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。		0.9	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.4
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	4.7	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.3	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	3.9	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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	74.3%	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。

ケアマネジャーとの十分な連携から、適切なサービスをしてゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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
	2.9	10
	7.2	6
	2.6	11
	2.3	13
	2.6	11
4	4.6	9
	9.3	5
	2.0	14
2	9.9	4
	7.0	7
	11.0	3
5	12.5	2
1	18.8	1
	1.7	15
3	5.5	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	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？	---	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	3.9	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.1	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	4.0	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	-	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者% 利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.3 8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9 13
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。		0.3 15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5 11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.9 4
7 自宅から近いこと。		4.3 10
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。		10.8 3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0 9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0 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。		14.9 2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.6 1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		9.0 5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5 11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.1	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	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。

<p>この度は、貴重なご意見いただきありがとうございます。その中で、『スタッフにより対応のばらつきがある』とのご意見に関しましては、定期的な研修の開催や面談等を実施し、より良い対応が行えるよう努めて参ります。また『和室がないので不満がる』とのご意見に関しましては、現状設備的に和室を設置できる環境ではないため、少しでもくつろいで過ごしていただける環境を提供できるよう努めます。事業所評価より利用者評価が低い項目の苦情受付窓口及び個人情報の説明につきましては、伝え方を検討し説明時にご理解していただけるよう課題として取り組んで参ります。今後も安心してご利用していただけるよう、スタッフ一同邁進して参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。	5	1.8	13
3 利用料金が適正なこと。		2.8	11
4 地域での評判が良いこと。		0.6	15
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	3	12.3	3
7 自宅から近いこと。		4.0	9
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。		11.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	4.6	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	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	15.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.1	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390900153	ハッピーデイサービスすみれ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.7	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？	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	109.1%	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。

ご利用者様どうしの人間関係を良く保ち、安心して信頼あるサービスにつくしてゆきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	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	14
3 利用料金が適正なこと。		0.6	13
4 地域での評判が良いこと。		2.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	3	7.8	5
7 自宅から近いこと。		7.0	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。	4	14.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		13.7	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.8	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	15.1	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。	2	1.5	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。		1.5	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	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	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.1	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？	3	4.1	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	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	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	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	3.7	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	3.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.1	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.5	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	4.7	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	3.9	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	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	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。

契約書や重要事項説明書等の書類関係や苦情窓口や個人情報の説明について、わかりやすい、伝わりやすいように書類作成の見直しを行う。又説明の際には、伝わりづらい専門用語ばかりではなく、時にはわかりやすい言葉にかえて説明するよう心掛ける。入浴やトイレ介助時の配慮について、プライバシーにかかわる配慮をより意識し、配慮に欠ける場面を見つけ対応改善していく。利用者様同士の人間関係について、座席の配置の配慮や皆様が楽しんで頂けるよう、スタッフがすぐに対応できる距離で見守り、対応していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		3.0	7
4 地域での評判が良いこと。		2.0	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	2.0	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	16.3	3
7 自宅から近いこと。		9.4	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.3	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。	4	21.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371000338	デイサービスセンター西日置フラワー園

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.3	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	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	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、重要事項説明書と契約書の内容だけでなく、苦情受付窓口や個人情報の扱いについて十分にお伝えしているようで4名以上の方が出来ていないとの回答があった。皆さんが分かりやすいように専門用語を使うのではなく、できるだけわかりやすく工夫することで少しでも納得、安心をしてご利用いただけるように強化していきたい。またご利用者(ご家族)の重要度の意識についても事業者サイドが重要だと考えていた認知症ケアや機能訓練関連は低く、逆に基本サービスの充実、ケアマネジャーとの連携、そして興味深いのは地域での評判であった。我々との意識の相違を理解し、重点的に完全を図っていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	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。		2.9	11
3 利用料金が適正なこと。		6.7	8
4 地域での評判が良いこと。		8.0	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	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	4.3	9
7 自宅から近いこと。		10.2	3
8 事業所の定員・規模。		4.0	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.2	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.2	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。		15.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	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。	3	2.4	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	3	4.1	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	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	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？	4	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	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	3.9	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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者やそのご家族の評価に対し、自事業所の自己評価に食い違いがあった部分に関して分析し、今後のサービス提供について見直し実践していきたい。

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。		1.0	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。	2	3.0	9
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 地域での評判が良いこと。		4.7	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。	3	9.4	4
7 自宅から近いこと。		8.0	6
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	3.0	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.4	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.0	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。	1	15.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.7	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。		0.3	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.6	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	4.7	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	4.1	4.4	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.4	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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。

本年度の名古屋市介護サービスユーザー評価事業にご協力いただきましてありがとうございました。ご意見がありました、バルーンカテーテルを使用中の方の入浴については同時期に直接ご要望をいただき、ケアを改善致しました。このように日頃のケアで気になる事やご意見等を職員に伝えやすい雰囲気をこれからも大切にし、今後ご利用者のケアの改善に努めていきたいと思っております。また浴槽内のゴミに関するご指摘もありました。皆様快適にご利用いただけるよう、施設の衛生面にもより一層意識を高めて、清潔に心がけ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。		0.5	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。		4.0	9
3 利用料金が適正なこと。		7.7	6
4 地域での評判が良いこと。		2.0	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。	4	5.7	8
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。		13.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.1	5
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	15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	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	1.7	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.4
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	4.8	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	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	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	4.4	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.4	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

契約書等の説明、苦情受付窓口の説明、機能訓練の内容や効果の説明の項目について、他項目に比べて低い評価だったため、一方的な説明ではなく、ご理解頂ける説明ができるように努めてまいります。また、自己評価では5位までに選ばなかった「いつも時間どおりに送迎を行うこと」が3位であったため、待ってくださっている方の立場になり不安や心配を抱くことのないように、安全に配慮し時間どおりの送迎ができるように心掛けてまいります。サービス全般の満足は4.8と高い評価を頂きましたが、全員の方に5の評価を頂けるように、皆様の声にもっと耳を傾けて、より一層ご満足頂けるサービスを提供できるように職員一同努めてまいります。

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。		4.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	12
3 利用料金が適正なこと。		9.3	4
4 地域での評判が良いこと。	5	0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。		4.0	8
7 自宅から近いこと。		2.7	10
8 事業所の定員・規模。		1.3	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.0	6
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。	2	20.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.4
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？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	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	4.5	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	5	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	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。

ユーザー評価事業にご協力いただき、貴重なご意見ありがとうございました。今後もご利用様に寄り添いご家族様に寄り添い皆様のご意見を参考にし、より良い施設にしていきたいと思っております。コロナウィルス感染予防も徹底し安心・安全であり皆様の笑顔があふれるデイサービスでありたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	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。	1	3.7	10
3 利用料金が適正なこと。		6.2	5
4 地域での評判が良いこと。		2.1	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	2.1	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	6
7 自宅から近いこと。		10.6	4
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。	5	12.9	3
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。		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。	3	15.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.5	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.9	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	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？	---	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	3.9	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.1	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	4.0	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	-	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
3 利用料金が適正なこと。		4.7	11
4 地域での評判が良いこと。		5.4	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	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。		13.1	2
7 自宅から近いこと。		7.4	5
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.2	13
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		17.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	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。		12.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.4	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		6.2	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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？	5	4.4	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.3	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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？	3	3.9	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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.0%	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	88.9%	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。

利用者様やご家族様が安心してデイサービスを利用していただけるよう、より信頼関係を築いていけるよう利用者様お一人お一人との関りを大切にし、誠実な対応を行っていきます。また、リハビリや口腔体操、音楽療法を実施する際には内容とその効果を説明し、有意義な時間とな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	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。		1.0	13
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。		4.8	7
5 個人情報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。	5	1.9	10
7 自宅から近いこと。		7.6	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	15.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.9	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	19.0	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。		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。		6.7	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	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？	5	4.4	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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。

事業所として行っている事(例えば契約書等の内容に関する説明)に対しても、ご利用者本人、また別居のご家族からは評価を頂けていないことに対して、検討が必要。どうしても書類内容の説明には時間がかかってしまい、内容も複雑な部分も多いので、短時間でご理解いただける説明が出来るよう工夫する必要がある。同間に関しても、同居のご家族からは高い評価を頂けている。また、全ての問に対して、ご利用者本人からの回答が最も厳しい目で見られていることも明らかになった。利用者本人、同居の家族、別居の家族のご回答頂いた全ての方から高い評価を頂ける様、スタッフ全体でサービス内容、対応等を話し合いたいと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	5
3 利用料金が適正なこと。		3.6	11
4 地域での評判が良いこと。		5.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.3	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。	3	6.5	5
7 自宅から近いこと。		3.9	10
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。	4	8.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	9.2	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.2	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		10.5	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。		2.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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？	5	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.8	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業者と利用者様との意識の差で自己評価とのギャップがあったのが「利用者同士の人間関係が良い事」でした。自己評価では上位5位以下の重要度でありましたが、ユーザー順位では3位となっておりサービスの質を向上させるためのヒントであると考えました。具体的には事業所内での座席のミスマッチをなくす、近しい目的を持った利用者様同士を同じテーブルにお誘いするなどがあげられます。そのほか、公共の場にそぐわない行動が見られた場合こちらからお声掛け等を行うことで利用者様の過ごしやすい環境を作って行けたらと考えます。今回の結果は利用者様本意ではない部分があったと考えます。今後は一層利用者様本位での運営に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	3	2.8	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
3 利用料金が適正なこと。		1.8	12
4 地域での評判が良いこと。		1.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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	5.4	8
7 自宅から近いこと。	5	7.9	6
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。		8.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.5	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	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	16.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		9.5	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.6	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.3	5.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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	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？	5	4.1	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？	4	4.2	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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？	4	4.4	5.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	5.0	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	3.9	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	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	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	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。

送迎車が狭いご意見を頂く。送迎のルート見直しを行いました。

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。

- 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
1	2.3	9
	10.5	5
3	0.0	14
	1.2	12
	5.8	8
4	19.8	1
	11.6	4
5	7.0	7
2	12.8	3
	9.3	6
	2.3	9
	14.0	2
	2.3	9
	1.2	12
	0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	4.8	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？	2	4.3	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	2	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	4.3	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	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？	1	4.1	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	3.9	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？	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？	2	4.1	4.8	4.6
問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	4.1	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	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	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？	2	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？	2	4.4	4.3	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	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	3.9	4.2	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	2	4.2	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？	2	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？	2	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？	2	3.9	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	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。

今後も、利用者様に質の高いサービス提供と楽しく過ごしていただける環境(デイサービス)やスタッフが働きやすい職場づくりに努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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。		4.8	6
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。	5	1.0	11
5 個人情報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	1.0	11
7 自宅から近いこと。		1.0	11
8 事業所の定員・規模。		6.7	4
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。		24.0	2
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。	4	6.7	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	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.6	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	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？	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	3.9	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	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。

ご利用者様、ご家族様におかれましては、お忙しい中ユーザー評価に参加いただき、誠にありがとうございます。評価点が全体平均を上回ることができ、感謝しております。今後も職員一同気を引き締めて、デイサービスの運営に努めてまいります。コメント欄にご指摘いただきました言葉遣いに関しましては、再度全ての職員の接客研修を実施し、職員の意識向上を図り改善してまいります。また送迎に関してのご意見につきましては、全てのご利用者様を二人担当で送迎するのは、人員的設備的に厳しい現状でございます。ひとりでの送迎となる場合も、安全に送迎できるよう細心の注意を払い業務にあたりますので、ご理解ご協力をいただけたらと存じます。

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。		4.4	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。		3.9	8
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。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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	8.0	6
7 自宅から近いこと。		14.7	2
8 事業所の定員・規模。		2.3	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	11.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.6	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.6	3
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。		1.3	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	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	4.2	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？	5	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明に関して、難しい言葉や介護用語が出てくるなど分かりにくい事が多いと思います。出来るだけ分かりやすい言葉を使い利用料や加算の説明にはマーカーペンで囲むなど工夫し説明していこうと思います。また食事に関しては、ご飯は当センターで焼き、副食は別の施設の厨房で手作りのものを当センターで盛り付けを行っています。高齢者の方に食べやすいように工夫されています。今後も利用者さんの嚥下能力や好みに合わせ提供していきたいと思っています。

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。		3.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。	5	6.0	7
4 地域での評判が良いこと。		1.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	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。	3	7.7	6
7 自宅から近いこと。		3.2	12
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。		10.2	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.6	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	15.8	2
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。		5.3	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。		3.9	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	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？	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	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	3.9	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今後もご利用様、ご家族様のご希望に沿った対応を大切にし、信頼関係を深めながら安心してご利用して頂けるよう常にサービスの改善と充実、迅速な対応を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	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。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		3.8	9
4 地域での評判が良いこと。		2.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.5	4
7 自宅から近いこと。		10.5	3
8 事業所の定員・規模。		2.9	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	6
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	8.2	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	18.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	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。		3.5	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	-	4.6
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	74.6%	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	54.0%	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。		10.1	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。		5.2	8
3 利用料金が適正なこと。		9.0	5
4 地域での評判が良いこと。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.7	6
7 自宅から近いこと。		8.7	6
8 事業所の定員・規模。		2.4	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.2	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.0	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	13.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	2	1.6	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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？	3	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.2	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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	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	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつもご利用いただきありがとうございます。ご利用者ご家族様から貴重なご意見をいただきありがとうございます。サービスをご利用いただく上で大切だと思うことに、「ケアマネジャーとの連携」「基本サービスの充実」「スタッフとの信頼関係」を主にあげていただきました。当事業所としましてもこの点を軸により良いサービスの提供ができるようにいたします。ご家族様にとっては特に感染症対策として見学が自由にできなくなっており、ご利用中の様子が分かりにくくご心配をおかけしております。ご利用者様ご家族様が我慢されないことがないよう風通しがよく、お話ししやすい環境にできるよう、まずは職員が傾聴いたします。

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	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。		5.0	9
3 利用料金が適正なこと。	3	11.4	4
4 地域での評判が良いこと。		1.8	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	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。	1	8.8	6
7 自宅から近いこと。		9.9	5
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。		14.3	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	11
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	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。	4	12.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	12.3	3
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。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.0	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	4.1	4.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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	4.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.1	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	4.1	3.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	3.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	3.9	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	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	3.9	3.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.6	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

入浴時の対応は、ご意見をもとに対策を考えていきたいと思っております。できる限りお客様のお気持ちを尊重できるようにサービス提供をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.0	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。	4	4.0	8
3 利用料金が適正なこと。		2.0	11
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	1.0	12
7 自宅から近いこと。		13.9	3
8 事業所の定員・規模。		4.0	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。		7.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.0	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.9	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		21.8	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.9	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	3.0	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	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	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.1	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？	3	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.9	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	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員の介助方法や対応方法で違和感や不満、不安を受けているお客様やご家族様からのご意見はもっともだと思います。全てを把握している訳ではありませんが、そのようなご意見を頂いた時には、すぐに対応していくよう心掛けてまいります。食事に関してご意見も頂きありがとうございます。提供の種類や方法の見直しもしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	5	1.8	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
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。	4	2.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.7	5
7 自宅から近いこと。		6.7	5
8 事業所の定員・規模。		2.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	13.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.0	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.2	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	10.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	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	3.9	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	4.2	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	4.1	4.2	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.0	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	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	3.9	4.2	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	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。

自由記載欄では、とても貴重なご意見を確認させて頂きました。食事に関しては食事担当スタッフと今後も確認しながら食材提供事業所と改善を図っていきたいと思います。送迎時間に関してもできるだけ予定時刻に合わせて行っておりますが、新規利用者や休止者による送迎ルートの変更や交通事情により遅延や変更をやむを得ず行っていることもあり大変ご迷惑をおかけしております。今後も皆様と連絡帳や訪問を通してご意見を伺いながら改善できるところは実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.8	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。	3	3.1	11
5 個人情報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	4.9	8
7 自宅から近いこと。		7.4	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。		4.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	10.2	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.7	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。		16.0	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。		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。	2	6.8	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
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？	5	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.5	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.8	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.4	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	3.9	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	142.9%	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	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。

「スタッフの対応に安心感・信頼感がある事」がご利用者様のご家族が一番重視されているという結果の中、自由記載では高い評価をいただきました。これからも利用者様一人一人に寄り添い安心していただける対応ができるよう努力していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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。		0.0	15
4 地域での評判が良いこと。		0.4	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.7	7
7 自宅から近いこと。		16.0	1
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。		10.2	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	3.3	10
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。	2	13.5	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.6	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	11.1	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。		3.7	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.7	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	4.8	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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.6	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	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？	3	3.9	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	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	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。

今年度のユーザー評価につきましては、回収率や評価内容につきましても良い評価をいただくことができました。この評価に甘んじずに糧にしていくこと。コロナ禍の状況もありますが、日々のサービス、通常のサービスについてご満足をいただけるようにしていきたいと存じ上げます。感染症や防災にも目を向けていき、当事業所をご利用され、お過ごしいただくことにさらに安心・安全に思っただけのように努力していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		6.4	6
3 利用料金が適正なこと。		4.5	9
4 地域での評判が良いこと。	4	0.7	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	2	11.2	4
7 自宅から近いこと。		8.3	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	13.6	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.9	12
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。	3	14.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		3.6	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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	4.3	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	4	3.9	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	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	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。

自己評価より高い評価を頂き、大変嬉しく思います。今回、ご指摘頂きました「契約書や重要事項説明書についての説明」、「苦情受付窓口についての説明」、「個人情報に関する説明」につきましては自己評価よりも低い評価を受けていることから、今後ご利用者、ご家族へしっかりと説明を行い、ご理解いただけるよう努めてまいります。また、ご利用者、ご家族の個々の要望に迅速に対応できるよう信頼関係を構築し、情報共有を密に行うことでより良いサービス提供に繋げてまいりたいと思います。お忙しい中、ご回答頂きましてありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.2	9
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
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。	5	5.2	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.8	7
7 自宅から近いこと。		11.9	3
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	11.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.8	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.5	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。		3.2	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.4	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	3.9	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	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	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。

苦情受付窓口についての項目が、同居のご家族から説明がわかりにくいと評価が低めでしたので、今後は今ままで以上に丁寧にお伝えしていきたいと思っております。皆様が楽しみにされている食事につきましては、ボランティアから委託にかわり、味など心配しておりましたが、評価も上がっており安心しましたが、引き続き美味しく召し上がっていただけるよう考えていきたいと思っております。コロナ感染予防の観点から外部レク講師の制限をせざるをえない状況にありレクリエーション等の評価が下がっています。その中でも少しでも楽しんでいただけるよう職員一同で工夫を凝らします。その他、ご要望につきましても順次対応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。		3.9	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。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。	5	5.0	7
4 地域での評判が良いこと。		2.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	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	11.7	3
7 自宅から近いこと。		7.8	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	7.3	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	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	17.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.4	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201340	南区中央デイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.3	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.5	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	3.9	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	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。

今回のユーザー評価で頂いたコメントを真摯に受け止め、サービスの質の向上や改善に努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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	1.3	13
3 利用料金が適正なこと。		8.8	4
4 地域での評判が良いこと。		3.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	4.5	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.5	6
7 自宅から近いこと。		5.3	9
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。	5	8.0	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.4	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。		14.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.4	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	4.8	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	*	4.1	*	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	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	3.9	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	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。

言葉遣いや説明への評価が低かった。丁寧で細かな説明、理解や納得していただけるまでの説明等を怠っていたと感じました。契約時や更新時など再度お話をする場を設けて、説明を果た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。		2.7	12
3 利用料金が適正なこと。	5	7.7	5
4 地域での評判が良いこと。		3.0	11
5 個人情報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。	2	7.3	6
7 自宅から近いこと。		6.7	7
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。		8.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	11.7	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	14.7	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		1.3	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	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。		6.7	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	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？	---	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	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？	---	3.9	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.1	-	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	---	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	---	4.2	-	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.3	-	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	---	4.0	-	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
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	---	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	---	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	---	4.2	-	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？	---	4.1	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.1	-	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.9	-	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	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	360.0%	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	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	97.2%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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。		2.2	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。		2.8	12
4 地域での評判が良いこと。		3.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	9
7 自宅から近いこと。		12.2	2
8 事業所の定員・規模。		6.5	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。		10.8	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		11.8	3
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。		6.1	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.7	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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？	4	4.3	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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？	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	4.1	4.2	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	3	4.4	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	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。

概ね良い評価をいただきましたが、設問2について低い評価となりました。新型コロナの感染予防に伴い、自宅への訪問については一部制限を行い、十分説明を行うことができなかった点が挙げられます。今後はコロナ禍にあっても、リモート面談等の活用を行い、十分な説明に努めて参ります。

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。		5.6	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。		4.1	11
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。		0.5	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	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	12.8	2
7 自宅から近いこと。		6.7	7
8 事業所の定員・規模。		3.6	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.8	3
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。	4	7.7	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.2	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。		1.0	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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？	5	4.1	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	4.5	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.5	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	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。

共通設問については、契約書や重要事項の説明について、事業所としては、丁寧に説明したつもりであってもご利用者評価が低かったです。(苦情、不満対応以外)⇒対応策:専門用語、多くの事を分かりやすく、説明することを検討します。ポイントを絞り、イラスト等を利用することもいいのではないかと思います。サービス別設問については、食事についての昨年同様自己評価が高く、ご利用者評価は低い結果になりました。当事業所としては、味付けや、品数。食事形態について、検食者からも美味しいという評価が多数ですが、ご利用者の満足に繋がらないのは、なぜだろうという疑問が残りました。今後、職員、調理員で話あいをしたいと思います。

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。		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。		7.1	6
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。		4.6	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	5.8	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	14.6	3
7 自宅から近いこと。		8.3	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	20.0	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.7	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	14.2	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	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。		1.3	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201811	ヒューマンライフケア道德

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	3	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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？	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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.2	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.0	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.1	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	3.9	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご契約時に説明する、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて、きちんと理解を得られる説明ができていなかったと、アンケート結果から読み取れますので、利用者様視点でご理解を頂ける説明を心がけて参ります。ご契約時に利用者様やご家族様がディサービスに何を一番望まれているか、しっかりと傾聴し、通所介護計画書や、実際のサービスに組み込んでいきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.0	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。		3.3	9
4 地域での評判が良いこと。		1.0	12
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.7	6
7 自宅から近いこと。		8.6	4
8 事業所の定員・規模。		3.8	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。		3.8	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	14.3	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.4	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.2	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
問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	4.1	-	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？	5	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	-	4.5
問9	送迎サービスについて、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？	*	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	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。

- 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 個人情報や絶対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
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
4	*	*
	*	*
	*	*
3	*	*
2	*	*
	*	*
	*	*
1	*	*
	*	*
5	*	*

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.1	4.3	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	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。

全体的に家族評価が利用者評価に比べ低く、家族様への説明や報告が不十分であると感じました。連絡帳を活用し、分かりやすく具体的に一日の様子や活動を報告していきます。担当者会議や送迎時など家族様と直接会える機会において、より丁寧な説明で情報共有をして参ります。自由記載のご意見:送迎に関する時間の遅れや連絡の有無に関する件、送迎時の対応を再確認し電話連絡がスムーズに行える環境を整えます。テレビの音量が大きいとの意見について、状況に応じた音量の調整と配慮をします。誕生日が忘れられていたとの意見について、新規利用や利用再開の方の開始月が誕生月である場合などに漏れやすい為、複数名で確認し再発を防止します。

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	3.5	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
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。		2.2	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.5	8
7 自宅から近いこと。		4.3	10
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。	3	13.0	2
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。		7.3	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	11.1	3
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		7.9	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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？	5	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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。

一人一人状態が違うので個別に対応をして参ります。ご利用者、ご家族様の想いや抱えている事を傾聴し一緒に考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	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	0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		5.5	7
4 地域での評判が良いこと。		0.0	14
5 個人情報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。	4	13.9	3
7 自宅から近いこと。		3.0	9
8 事業所の定員・規模。		3.0	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。	2	15.2	2
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。		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	13.9	3
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。		2.4	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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つどもデイサービスセンター

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	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
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	-	4.4
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？	5	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
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？	5	4.4	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

- 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
	4.7	8
3	5.3	7
	5.8	6
	3.1	9
4	1.9	12
5	10.0	4
	8.1	5
	0.6	15
	17.8	2
2	2.2	11
	2.8	10
1	14.5	3
	19.2	1
	1.9	12
	1.9	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	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	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	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	4.1	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	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	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	3.9	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価ではおおむね満足との評価をいただきありがとうございます。「男性トイレの仕切りはカーテンではなく個室に改善してほしい」とのご利用者様からの意見がありました。他利用者様からも同意見があり、今後、デイサービスで快適に過ごしていただけるよう改修なども視野に入れていきたいと思っております。昨年から引き続き問2の苦情相談窓口への説明が自己評価より低い結果となりました。今後は契約時など分かりやすい説明の工夫など考えていきたいと思っております。今回の貴重なご意見を踏まえ、安心して楽しく生き生きと暮らしていただけるよう職員一同努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.5	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	14
3 利用料金が適正なこと。		7.3	5
4 地域での評判が良いこと。	5	3.2	11
5 個人情報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。	2	4.5	8
7 自宅から近いこと。		8.6	3
8 事業所の定員・規模。		2.2	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.0	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.3	15
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.3	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	17.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.2	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.1	4.4
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	4.5	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	4.1	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	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.0	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	4.1	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	3.9	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

「送迎サービスについて」「プライバシーや身体機能に配慮した対応が出来ているか」「感染予防や衛生面の対応」「人間関係に気配りや調整が出来ているか」などの項目に事業所評価より利用者評価が低く改善をしていきたいと思えます。送迎に関しては運転手には安全な運転(例えば急ブレーキ、急発進、無理な割り込み、追い越しなどしない)、送迎時間については早くなる時、遅くなる時は連絡をいれるなど対応をしていきたいと思えます。感染予防、衛生面では消毒、喚起、オゾンでの空気清浄などできる限りのことは行っていますので引き続き気を付けていきます。利用してよかったと思えるサービスができるように頑張っていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。	1	8.4	5
4 地域での評判が良いこと。		2.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.0	10
7 自宅から近いこと。		12.7	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。		14.3	2
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。		3.8	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。	5	14.3	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.8	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。		1.7	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	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	4.1	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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	4.1	4.5	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.8	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	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	3.9	4.6	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	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	3.9	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	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	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。

今年度のユーザー評価では、事業所の自己評価より、ご利用者・ご家族様からは高い評価いただくことができました。昨年度から続くコロナ渦ではありますが、感染防止対策を徹底し、個別機能・運動器機能訓練を開始、多くの方に機能訓練の提供を行うことができました。今年度いただいたご利用者・ご家族様の評価に今後も応えられるよう、機能訓練に加え、日常のレクリエーション活動もリハビリの一貫として実感出来るように内容の充実を図り、安心して楽しくご利用いただけるように努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	10
3 利用料金が適正なこと。		5.7	8
4 地域での評判が良いこと。		0.2	15
5 個人情報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。	2	6.2	6
7 自宅から近いこと。		9.7	5
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	10.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.0	7
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。	3	20.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	4	1.5	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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ラー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	3.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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？	3	4.1	3.6	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	4.1	3.3	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	3.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	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？	3	4.0	3.3	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	3.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.4	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	3.9	3.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.6	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	3.5	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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。

スタッフの対応やケアマネジャーとの連携など、人に対しての安心感や信頼感をご家族様は重視されているという事を改めて感じる事ができました。スタッフの精神面及び技術面でのスキルを高めていくことをもちろんのこと、安全かつ安心して過ごしていただける場を提供し、楽しく穏やかに充実した一日を過ごしていただける環境作りに努め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。		3.4	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	0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		3.4	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.6	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。		6.9	5
7 自宅から近いこと。	4	21.6	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	14.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	12
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。	3	6.0	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.9	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。		2.6	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	5	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.9	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	91.8%	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	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。

いつもお世話になっております。ユーザー様の評価を受け、事業所の課題が浮き彫りになりました。苦情相談窓口などの説明や、職員に対し気軽に相談できるような雰囲気作りがまだまだ不十分なのだと反省いたしました。今後は説明をさらにわかりやすくするとともに、説明後にご理解いただけたかの確認も行うようにいたします。また食事やプライバシーの配慮もご満足いただけていないことがわかりました。評価結果を事業所の職員で共有し、今後も改善に努めていきます。まだまだユーザー様全員に満足していただけるには時間がかかるかもしれませんが、瀬古マザー園デイサービスセンターを今後ともよろしくお願ひいたします。

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。		2.1	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
3 利用料金が適正なこと。		5.5	7
4 地域での評判が良いこと。	4	3.7	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.3	10
7 自宅から近いこと。	2	6.7	5
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	4
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.2	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		1.8	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371301058	守山ケアコミュニティそよ風

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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	4.1	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	4.1	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	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？	4	4.4	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.2	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	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	3.9	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	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	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	43.3%	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は今後重要事項説明書にて、よりわかりやすく説明してまいります。機能訓練に関しましては、モフトレ(アプリのプログラムに沿った機能向上運動)導入にて機能向上に努めます。人員不足に関しては、人員確保ができる体制を進めており改善していきます。当日のサービス内容を忘れられる方がいますので、連絡ノートを活用しご家族様に一日の様子がわかるようにしています。ご意見のあったご家族様にはその都度お伝えし改善をしております、今後も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。		5.2	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.1	11
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。		3.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	9.3	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	6.2	6
7 自宅から近いこと。		4.6	10
8 事業所の定員・規模。		5.2	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。		10.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	7
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	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。	1	19.1	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.8	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
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？	4	4.1	3.5	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.3	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	3.9	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	3.9	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	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。

先ずはお忙しい中、ユーザー評価事業にご協力いただきましたご利用者様、ご家族様に感謝申し上げます。おかげ様で貴重なご意見を多数頂戴する事ができました。今後はこれらのご意見を参考に、各関係機関との連携を密にして、皆様のご期待にそえるサービス体制を確立したいと存じます。また、職員につきましてもより幅の広い資質向上に努めて参りますとともに、コロナ禍においても皆様が楽しくご利用いただけるようスタッフ一同全力で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。		3.7	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。		4.0	9
3 利用料金が適正なこと。	3	6.4	6
4 地域での評判が良いこと。		1.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.1	7
7 自宅から近いこと。		11.8	3
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。	4	11.2	4
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。		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。	1	14.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.9	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
問1 契約書や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	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	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	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.6
問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	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画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	4.4
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	4.5
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.6
問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	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.4
問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	4.2
問20 (名古屋市からの設問)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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

契約時にはもう少し時間を確保して丁寧にサービス内容を説明していく必要があると感じました。また利用者様同士の関係に配慮して席の配置や課題の提供をしていきます。

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。		4.6	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。		2.7	12
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。		2.3	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	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。		6.4	7
7 自宅から近いこと。		7.8	5
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。	5	8.2	4
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。		4.6	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	15.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	4	9.6	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.1	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.4
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？	5	4.1	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	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	4.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	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？	4	4.4	4.0	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.5	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	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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。

<p>何名かの方に身体を動かすことをして欲しいというお話がありました。週2回機能訓練士がきて行っている日もありますが、それ以外の日にも取り入れていきたいと思います。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.2	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.6	8
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。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	2	9.7	3
7 自宅から近いこと。		3.0	10
8 事業所の定員・規模。		2.4	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。	3	9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.4	11
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。	5	20.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		3.6	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。		7.9	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.4
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？	2	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	2	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	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	3.9	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	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	68.0%	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。

ユーザー評価の回答のご協力ありがとうございました。
 今回、頂いたご回答内容に少しでも添えることが出来るように、スタッフ間で共有し、利用者様に対する適切なご支援につなげていけるように調整してまいります。
 緑生苑は、個別機能訓練加算を取得しており、外部のPTの先生の訪問やレクリエーションと機能訓練を合わせた取り組みを行っております。今後もメニューの充実化を図り、ご利用いただける皆様へ満足いただけるようなサービスをご提案してまいります。
 また、利用者様の些細な日常の出来事にも耳を傾け、悩みや不満をお伺いができるように、1人1人のお声がけが出来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。		3.0	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。	5	1.2	13
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。		0.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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	11.5	4
7 自宅から近いこと。		6.1	7
8 事業所の定員・規模。		2.4	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。	4	16.4	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.0	9
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。		13.9	3
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。		7.3	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。		5.5	8

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	-	4.6
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
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？	5	4.4	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	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	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。		0.7	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。		3.0	10
3 利用料金が適正なこと。		4.5	8
4 地域での評判が良いこと。		2.2	11
5 個人情報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	5.2	7
7 自宅から近いこと。		20.1	1
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	13.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.7	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	15.7	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.7	4
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。		0.0	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
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？	3	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.7	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.1	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	3.9	4.2	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.6	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？	3	3.9	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、アンケートにご協力を頂き、誠にありがとうございました。温かい感謝のお言葉に職員一同、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、ご指摘をしっかりと受け止めて、更なるサービスの質の向上に励んで参ります。特に認知症の方への対応、ご利用者、ご家族の皆様からのご相談、ケアマネジャーや他事業所との連携等、より一層重視して取り組み、皆様に安心、信頼していただけるよう努めます。コロナ禍でレクリエーション、行事が縮小されたり、見学ができないことで、多大なご迷惑をおかけしておりますが、感染予防対策を徹底しながら、できる限り柔軟な対応を進めて参ります。今後とも宜しく願い申し上げます。

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。		2.9	11
3 利用料金が適正なこと。		6.3	6
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.6	5
7 自宅から近いこと。		4.9	7
8 事業所の定員・規模。		2.0	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	12.3	3
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。	5	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。	2	16.6	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。		7.7	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。		4.3	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.1	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	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	3	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	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	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー様より率直なご意見、ご指摘をいただき、改めてユーザー様に安心感と信頼感を与えられるように務めていかなければならないと決意を新たにいたしました。ユーザー様がデイサービスセンター浦里に求められている職員の接遇の質の向上については、定期的に職場全体で振り返りを行い、職場研修を通じて向上を図ります。またユーザー様が楽しんでいただけるように日々の業務、行事、イベントを改善し、また新たな取り組みを通じて、満足感を感じていただけるように務めます。デイサービスの取り組み、活動内容がユーザー様のご家族様や担当ケアマネージャー様へ丁寧にお伝えします。

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。		2.2	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		1.8	14
4 地域での評判が良いこと。		2.5	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	13.8	3
7 自宅から近いこと。		4.4	8
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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.5	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.9	10
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。	4	14.9	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	5	8.4	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.2	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.3	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をお寄せいただいた皆様に、心より感謝申し上げます。説明や伝達の面で厳しいご意見・ご要望をいただき、細やかな説明や連絡方法を具体的に工夫し、安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。これからも引き続きご愛顧くださいますよう、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	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。		3.9	9
3 利用料金が適正なこと。		0.8	13
4 地域での評判が良いこと。		3.1	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.8	5
7 自宅から近いこと。		10.1	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。	4	7.0	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	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。	1	17.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		7.8	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。		2.3	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.4	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	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	3.9	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	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。

契約書等の説明を覚えていられない方がいるので、説明する項目の中で特に重要なところをより詳しく説明をして、今後は覚えておいていただけるようにしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	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	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。		3.9	11
3 利用料金が適正なこと。		4.5	9
4 地域での評判が良いこと。		4.8	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.2	7
7 自宅から近いこと。		6.4	5
8 事業所の定員・規模。		3.4	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	5.7	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.0	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。	4	19.3	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。	1	13.4	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.3	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	4.5	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？	*	4.1	*	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.3	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	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	4.1	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.9	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？	*	3.9	*	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	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	3.9	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	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	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	44	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

今回の評価内容を確認し、契約内容及び苦情受付窓口につきまして、皆様に対して説明不足を痛感しました。苦情相談窓口に対しては事例などを活用して、わかり易い説明をします。契約内容をご理解いただく為に職員全体で契約内容の研修を行い、説明する際の内容を理解し易く、状況を踏まえた上での説明を致します。今回、回答頂いたご利用者様方には、再度、契約全般に置いてわかりづらかったところを確認し、説明をしていきます。施設の運動時では、力を入れる部位や具体的な事例を持った効果を説明し、マッサージなどサービス全般に満足して頂ける様に、職員を教育します。皆様方の評価をしっかりと受け止め、今後の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。		0.5	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	10
3 利用料金が適正なこと。		6.9	6
4 地域での評判が良いこと。		0.8	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.9	5
7 自宅から近いこと。	3	9.9	3
8 事業所の定員・規模。		2.9	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。	4	11.2	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	6.5	8
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。		6.9	6
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.7	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	6.4	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402088	デイサービス鶴の会

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	-	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？	5	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	-	4.5
問9 送迎サービスについて、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	4.1	-	4.3
問11 トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
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	-	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	-	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	-	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	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	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.9	-	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	3.3	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。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		7.8	6
4 地域での評判が良いこと。		2.2	11
5 個人情報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。	3	11.7	3
7 自宅から近いこと。		1.7	12
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	8.9	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.4	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.6	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	13.9	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。		6.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.5	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	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	4.2	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	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	3.9	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	108.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

機能訓練に関してはもう少しご家族に説明をする必要を感じました。毎日行う運動はチェックを入れています。毎回、いろいろと取り入れているので、細かい報告はしておりませんでした。送迎時にご家族にお伝えしたいです。脳トレはやれない方にはプリントも簡単なものなどをお渡ししていましたが、どうしてもプライドが高いとそれを受け入れないこともあるので、今後見直していきたい。カステネット、歌、音楽作業レク等、皆が楽しく出来ることも多く取り入れていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		2.6	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。		3.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。	4	8.2	5
7 自宅から近いこと。		3.0	10
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.4	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	21.5	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。		3.0	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。		6.4	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402203	松柏苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.7	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.1	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	3.9	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	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。

感謝のお言葉も多く頂け嬉しく思います。頂戴したお言葉を真摯に受け止め、今後ともより一層、皆様が、笑顔溢れ豊かに過ごせるようサービスの改善にも努めて参ります。問2:今後とも気を付けて対応していきます。問15:得られる効果等、今後は一つずつ丁寧な説明をするように心掛け努めて参ります。問5:少ないとはいえ出来ていないご意見も戴きましたのでスタッフ一同より一層引き締めて参ります。問16:皆様が楽しめるようご利用者様のご意見を取り入れ内容等を検討して参ります。食事については具体策を詳しく立てるために、今後嗜好調査を実施し改善す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。		1.9	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
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。		1.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	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	8.7	4
7 自宅から近いこと。		6.4	6
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。	2	7.7	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.9	3
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。	3	15.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		5.1	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402278	愛光リハビリテーションデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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？	3	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.0%	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	91.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 個人情報や絶対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
	4.1	11
	2.3	13
	4.5	10
4	5.0	9
	5.9	7
3	7.5	4
	9.5	3
	1.8	14
	6.4	6
	6.8	5
	3.9	12
2	19.3	1
1	17.0	2
	0.0	15
5	5.9	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.6
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.2	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	4.4	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	4.1	3.4	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.1	4.1
問16 レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果を受け、食事に関する項目の評価が際立って低く満足度を得られていない事がわかりました。お粥対応や刻みなどの対応はしておりますが、それよりも味の濃さなどにあまり良い評価を受けられなかったようです。今後、味の調整を可能な限り対応できるようにこまめな聞き取りを行ってまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	14
3 利用料金が適正なこと。		3.2	11
4 地域での評判が良いこと。	5	6.7	6
5 個人情報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。	2	6.4	8
7 自宅から近いこと。		9.1	4
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.9	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	4	13.8	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。		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。		6.7	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402567	デイサービスセンター大高

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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？	3	4.3	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.1	4.4
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	4.4	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	4.1	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	3.9	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.7	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	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	3.9	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	3.9	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	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価とユーザー評価のずれがほぼなく全体としては良いと思う。サービス提供する上で大切に思う事の上位にスタッフへの信頼感、ケアマネとの連携があがり利用者家族、事業所間での情報共有が安心してサービスが受けられる基本になるとあらためて認識した。そしてサービス内容に関しては具体的な意見が記入されており、検討課題として職員間で共有しプログラムの満足度につなげていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	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	10
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。	5	2.4	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.7	6
7 自宅から近いこと。		16.4	1
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。		14.0	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	1.9	13
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。		12.1	4
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.5	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	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	3.4	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400054	デイサービス木の香

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	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	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	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	4.1	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	3.9	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	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	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	4.9	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.9	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	3.9	4.6	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.5	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	3.9	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	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	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	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。

ご利用者様の生活がより豊かにものになりますよう、これからも努力をまいります。

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。

- 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
	4.2	7
	0.0	11
	3.3	9
	0.0	11
4	5.8	6
	0.0	11
	0.0	11
	6.7	5
1	7.5	4
	0.8	10
3	20.0	3
2	21.7	2
5	25.8	1
	4.2	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	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	4.1	5.0	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	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？	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？	4	4.1	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？	4	4.2	5.0	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	5.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	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	3.9	5.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.8	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	5.0	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	3.9	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	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	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	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。

全てのご利用者様へアンケートをお願い致しました。
 ご回答いただきましたご利用者様、ご家族様には、謹んで御礼申し上げます。
 私たちが大切にしている、「笑顔と思いやりの心での対応」が、安心感につながると改めて実感致しました。
 ご利用者様がいきいきとした表情や気持ちを持って下さることがご家族様にとっても喜びと安心感に繋がるような場所を作っていきたいと思っております。
 また、日常生活に活かせる脳トレ、物作り(認知機能低下防止)・体操(日常生活動作)等、利用者様自身が意識して取り組んでいただけるように進めていきたいと思っております。
 変化に応じての目標設定も、在宅での生活の向上を目標に検討を重ねて参ります

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。		0.0	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 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	12
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.8	6
7 自宅から近いこと。		4.4	8
8 事業所の定員・規模。		13.3	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。		14.4	2
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。		2.2	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		12.2	5
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	2	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。		0.0	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や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	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	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	4.1	4.8	4.5
問7 担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.7	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	4.1	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	4.4
問12 感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.5
問13 事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	3.8	4.3
問15 個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.5	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	3.9	4.5	4.3
問17 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.4	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	3.9	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	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。

これからもご家族様、ご利用者様が安心して通える、相談できる関係性、信頼して頂けるデイサービス作りを行っていききたいと思います。

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。		4.4	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。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		10.0	4
4 地域での評判が良いこと。		3.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	10.0	4
7 自宅から近いこと。		3.3	9
8 事業所の定員・規模。		2.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.1	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.0	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.1	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。	3	11.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	10.6	3
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	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	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.6	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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？	5	4.4	4.6	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	3.9	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	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	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。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきましたご利用者様、ご家族様に感謝申し上げます。自由記載欄、ご意見、ご感想等、例年になく多くのご意見をいただき、率直に大変ありがたく存じます。と同時に私共の事業に対してご利用者様方が関心を寄せられ、ご期待の表れかと身の引き締まる思いです。頂戴したご意見を真摯に受け止め、引き続き地域の皆様に安心してご利用いただける事業運営を目指します。具体的には、ご利用者様、職員双方に優しいケアの充実の為、ノーリフティングケアの普及を推進しています。全職員にマニュアルを配布し、職員のスキル向上と職員間のコミュニケーション力を高める事でより高品質なサービス提供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。		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。		4.4	8
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。		2.0	12
5 個人情報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	7.4	6
7 自宅から近いこと。	5	7.7	5
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。		8.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.1	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	20.1	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		4.7	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500311	デイサービスセンター猪高台

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
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	4.5	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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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？	4	3.9	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	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。

個別機能訓練に関する説明については、今後、データを基にして個別に効果や現状の説明を丁寧に行います。併せて、実際に取り組んでいるプログラムについての情報提供を充実させていきます。また、このことを基に自立支援に向けた取り組みを一層進めていきます。

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。		4.7	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。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。	5	2.2	10
4 地域での評判が良いこと。		1.8	12
5 個人情報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。	3	7.6	5
7 自宅から近いこと。		5.8	8
8 事業所の定員・規模。		0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.7	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	22.7	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	7
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	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
問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	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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？	4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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
	3.5	11
	1.5	13
	2.6	12
4	4.9	8
	4.4	9
	5.5	7
	6.4	4
	0.6	15
2	12.8	3
5	6.1	6
	6.4	4
3	15.7	2
1	24.4	1
	4.4	9
	0.9	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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？	4	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.8	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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。

今年度もたくさんのご意見をいただきありがとうございます。設問の間4、間7、間8、間15の評価が全国平均よりも低くあるため、業務の見直しをおこない改善に努めてまいります。ケアマネジャーとの連携、ご家族やご本人への計画書の説明などもしっかりとおこない、ご本人に対してだけでなくご家族やケアマネジャーにも安心していただけるように、職員一同努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	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。		3.8	10
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。		4.1	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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	9.1	4
7 自宅から近いこと。		5.8	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。	4	9.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.6	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	15.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		1.5	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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 ソラストー社

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	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	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.0	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	4.5
問9	送迎サービスについて、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	4.1	4.3	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.8	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.0	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.1	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	3.9	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	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。

ご利用者様・ご家族より貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。良い評価も多く頂き、ありがとうございます。事業所の会社が変わり、ご家族に渡す書面や同署が多く、また介護保険改正とも重なり多大なご負担をおかけしました。なかには、介護保険改正に向けた取り組みで、当事業所からの説明不足によって不快な思いをされてご意見を頂いたこともありました。忙しさの中、十分な説明や説明する側の理解が足りていなかった点についてもご迷惑をおかけしました。新型コロナウイルス感染対策や外出自粛等あり、当事業所の特徴が出せない時期もありましたが、今後、十分な説明を継続して取り組み、皆様の希望をお聞きして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。		0.3	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。		5.1	9
3 利用料金が適正なこと。		1.9	13
4 地域での評判が良いこと。		2.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	5
7 自宅から近いこと。		3.8	10
8 事業所の定員・規模。	4	0.0	15
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	12.1	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	6.0	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.5	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。	3	14.6	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.5	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。	2	8.6	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.1	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？	2	3.9	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？	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	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.8	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	3.9	4.5	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

事業者の自己評価につきましては、職員で自分たちのサービスがどうなのかを振り返りながら、点数をつけていきました。ご利用者及びご家族様などからの採点と比較し、ある程度同等の評価となっておりますが、「できていない」に3か所チェックがあった項目については、特に重点的に改善を行って参ります。また、自由記載欄のご意見につきまして、会議で職員間で共有し皆様が気持ちよくサービスをご利用頂けるよう、努めて参ります。今後とも日頃からご意見を頂戴できるよう、ご利用者及びご家族様ともコミュニケーションを取らせて頂きたいと思っておりますので、今後とも大根の運営にご理解とご協力を頂きますよう、何卒宜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。		1.8	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。		1.8	10
3 利用料金が適正なこと。		4.2	8
4 地域での評判が良いこと。	3	1.8	10
5 個人情報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。		7.4	6
7 自宅から近いこと。		14.4	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。	4	14.1	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.3	7
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。	2	15.5	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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。		1.8	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
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	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.4	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

温かいお言葉、細部に亘るご指摘を頂き、心より感謝を申し上げます。「最初の頃は、行きたがらず困っていましたが、現在は楽しく出かける事が出来るようになった」「デイのお陰で認知症の進行がゆっくりになった」等のお言葉を頂き、スタッフ一同喜んでおります。苦情受付窓口の説明が分かりにくい事があるようでしたので、今後はしっかりと時間をかけてより一層丁寧に説明させていただきます。今後も皆様に満足して頂き、ここに来て良かったと思っ頂ける様にサービスの質の向上に努めてまいります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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	8
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。		3.6	9
5 個人情報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。	5	6.7	6
7 自宅から近いこと。		13.3	3
8 事業所の定員・規模。		2.7	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.3	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.2	12
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.6	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.2	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。		8.0	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600749	あすなろデイサービス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.0	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	4.1	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	3.9	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	4.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.1	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	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	3.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	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	3.9	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	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	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。

問6について、現在新型コロナウイルス感染症の流行が続いており、ご家族様とお話しできる機会も減ってきているように感じます。認知症の方もみえるため、連絡帳やお便りを通じて本人様のご様子や写真などでお伝えしていければと思います。電話での連絡も含め、デイサービスを身近に感じていただけるようにしていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.7	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。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		4.0	10
4 地域での評判が良いこと。		3.4	13
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.0	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.7	7
7 自宅から近いこと。		8.7	4
8 事業所の定員・規模。		5.4	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	4.0	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.4	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。	4	14.8	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。	5	6.0	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。		8.7	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.9	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	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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？	4	4.4	4.4	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.1	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	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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？	5	4.1	4.4	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>「問2」の「苦情受付窓口」について、契約時に確実に説明実施を行って参りましたが「1」を挙げられていた事実に対し、「行った」と「伝わった」のは意が異なる事を実感しました。ただ伝えるだけでなくご理解頂けた事を「確認」する重要性を大切にします。重要度項目において「15番」の理学療法士による個別機能訓練を求める要望がありましたが、理学療法士・看護師の定めたメニューを少人数(5名前後)で約1時間(毎月計測を含む)と言う、「個別機能訓練加算」算定並みの提供を行っております。実施内容のお伝えが不十分である事も踏まえ、グループ内で職員移動とサービス提供方法の大変更を現在実施中です。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	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	8
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	10.7	2
3 利用料金が適正なこと。		11.2	1
4 地域での評判が良いこと。		8.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	12
7 自宅から近いこと。		9.7	5
8 事業所の定員・規模。		3.9	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	10.7	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.2	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	6.3	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	8.7	6
14 認知症の方へのケアが充実していること。	1	1.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.4	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	-	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.1	-	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
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？	5	4.4	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	73.5%	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	42	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.8	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.1	13
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。		1.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	5.2	8
7 自宅から近いこと。		6.4	6
8 事業所の定員・規模。		3.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	6.2	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.9	3
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。		16.2	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。		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。		8.9	4

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	-	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？	5	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	-	4.5
問9	送迎サービスについて、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？	4	4.1	-	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.2	-	4.4
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	-	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	-	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	3.9	-	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	-	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	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.7	9
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。		1.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	11.9	5
7 自宅から近いこと。		12.4	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.4	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.2	8
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.3	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.2	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
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？	4	4.1	4.4	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.2	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.2	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に高い評価を頂きありがとうございます。今後も維持し皆様に喜んで頂けるサービスの提供を心掛けていきたいと思っております。自由欄にありましたお写真の件ですが、より皆様にデイでの様子をお知らせできればと思い、今年度半ばよりビハーラだよりをA3サイズに拡充しております。またここ2年ほどコロナ禍の為、慰問ボランティアさんや外部講師による音楽の会など見合わせておりました。今後の状況に応じて、以前のような音楽の機会を作りたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	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。		2.2	12
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。		4.3	9
5 個人情報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。	4	10.8	3
7 自宅から近いこと。		7.5	5
8 事業所の定員・規模。		2.7	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.9	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.3	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.8	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	18.0	2
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.9	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	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。		1.3	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601978	和楽縁 島田黒石

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
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？	5	4.1	4.1	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	3.9	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.4	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	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	3.9	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	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	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。

契約時の説明内容の伝え方に関しては、説明に対してご理解頂けているか？疑問は無いかなど、こちらから確認させていただきます。重要な事なので、理解して頂けるようにしていきます。料理に関しては、それぞれの利用者様の好みに合わせ、微妙な変化を持たせ、満足頂けるよう統一した中に、その人オリジナルを取り入れて行きます。利用者様間の関係性を考慮し、席の配置や職員の立ち位置、動き方を考え、ご満足頂けるよう努めます。レクリエーションも個別性を今よりも取り入れられるよう考えていきます。

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	12.8	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。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		2.6	12
4 地域での評判が良いこと。	3	0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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	7.7	6
7 自宅から近いこと。		3.4	10
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。		5.1	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.4	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.0	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。		14.5	2
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。		9.4	5
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	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	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
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？	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	4.1	4.5	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	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？	4	4.4	4.3	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.8	3.8	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	3.9	4.3	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	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	3.9	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	73.5%	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	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。

機能訓練が少なく少々不満があるとのこと。午前中はラジオ体操を全員で行い、足漕ぎやステッパー・歩行運動を個人個人で行い、午後からは全員で円になってのストレッチ体操や身体を使ったレクリエーションを行っています。今後は皆さまの意見を伺い、より充実したプログラムを行っていきたいと考えております。マッサージ等と同じご利用様が使用しているという意見につきましては、時間や回数を決めて(マッサージ場所に貼りました)やりたい人に均等にまわるように声掛けをしていきます。

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。		1.4	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。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。		5.6	8
4 地域での評判が良いこと。		2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.4	6
7 自宅から近いこと。		7.2	5
8 事業所の定員・規模。		4.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.8	2
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.7	4
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	11.4	3
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。		3.9	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.4
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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	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	4.7	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.5	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？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	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	4.2	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	3.9	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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.5%	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.3%	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、皆様から頂いた評価結果では、主に契約時での説明不足を痛感いたしました。契約内容について、実際の契約を想定した実践での研修を行い、全体的に説明をする際の内容を理解しやすく、その場の状況を踏まえた上での説明が行えるよう、徹底いたします。また、苦情相談では、苦情の内容によって、どこに連絡すればいいのかを明確にできるように対応いたします。今回、ユーザー評価へ回答して頂いた皆様にもご理解頂けるよう、再度契約全般のご確認とご説明を行ってまいります。スタッフの入れ替わりに関しましては、皆様にご迷惑をおかけしないように、今後も皆様が変わらないサービスの提供ができるよう、スタッフ一同精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		6.2	8
3 利用料金が適正なこと。		6.2	8
4 地域での評判が良いこと。		1.3	14
5 個人情報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。	3	9.1	4
7 自宅から近いこと。		8.8	5
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。		6.5	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.5	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	10.9	3
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		3.6	11
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。		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。	4	12.7	2

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	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	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	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？	*	4.1	*	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	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	4.1	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.0	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	28.8%	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。

食事の楽しみは利用者さまにとって大きいと感じます。まして家以外での食事は尚更なことだと痛感しました。同法人の地域交流室にてNPO法人が場所を借りて食堂を運営している。デイサービスでは直接食事を提供していないがメニューや味付けなどの改善などはデイサービスが積極的に提案していくべきだと思います。

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。	2	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。	1	9.8	2
3 利用料金が適正なこと。	3	5.6	8
4 地域での評判が良いこと。	4	7.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	8.2	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。		8.5	4
7 自宅から近いこと。		5.3	9
8 事業所の定員・規模。		1.3	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.8	11
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。		3.2	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.3	9

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602778	リハプライド島田

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
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？	*	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	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	4	4.0	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	4.5	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.8	4.6	4.1
問16	レクリエーション(娯楽)等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	*	3.9	*	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.9	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	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。

全職員に結果をフィードバックし、課題に対し可能な限り具体的な対策を施してまいりたいと存じます。

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。		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。		6.3	10
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 地域での評判が良いこと。	3	2.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.4	7
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.8	8
7 自宅から近いこと。		9.7	3
8 事業所の定員・規模。		1.6	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.1	6
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.2	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	2
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.0	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。		9.4	5

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(デイサービス(通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.2
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.1	4.9	4.5
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.9	4.8	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	4.9	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	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？	*	4.1	*	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	4.8	4.4
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.8	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.0	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	4.3
問15	個別の計画に基づいた機能訓練(リハビリテーション)の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.8	4.7	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	3.9	4.1	4.3
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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。

頂いたコメントや支持などを参考にサービスの維持、向上に努め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。		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。	4	5.6	7
3 利用料金が適正なこと。		4.0	9
4 地域での評判が良いこと。		0.0	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.6	4
7 自宅から近いこと。		4.0	9
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	2.4	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.8	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。		2.4	11
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。		7.2	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。	5	16.0	2