令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370100295	千種区在宅サービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

たくさんの温かいコメントをいただきましてありがとうございます。スタッフ一同、大変励みになります。これからも安心して過ごしていただくと共に様々な楽しいイベントを企画してまいりますので引き続き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。		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。		1.0	15
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。		9.2	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.9	8
7	自宅から近いこと。		8.5	6
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。	3	13.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.1	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.9	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。		16.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	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。		2.6	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

日頃より当事業所の介護サービスをご利用いただき、また温かい感謝のお言葉をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。皆さまからの励ましは、職員一同の大きな支えとなっております。同居されているご家族への支援の充実、急なご依頼への対応、時間外サービス内容の分かりやすい周知についてのご意見は、今後のサービス改善に向けた重要な課題として受け止めております。利用者の皆さまがより安心して生活できるよう、体制の見直しや情報提供の工夫に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.3	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
3	利用料金が適正なこと。		5.2	6
4	地域での評判が良いこと。		1.6	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	4	4.9	7
7	自宅から近いこと。		12.5	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。	3	10.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.3	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.1	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	19.0	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.9	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。		3.0	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370100311	デイサービスセンター 星ケ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を頂きありがとうございました。サービス別設問10の食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？の評価では、自社評価よりも利用者評価が低かったため、ご利用者のニーズに合わせたメニューの検討や食事形態の検討をしていきたいと思います。また、同様に自社評価と利用者評価の乖離が大きかったものとして、設問13事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？、設問14座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？があり、清掃状況、人間関係ともに毎日の業務の中で改善を行い、ご利用者にとって過ごしやすい環境を作っていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	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。		2.1	12
3	利用料金が適正なこと。		4.9	7
4	地域での評判が良いこと。		1.5	14
5	個人情報を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。		4.0	11
7	自宅から近いこと。		10.1	3
8	事業所の定員・規模。		0.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.6	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	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。	4	16.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	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。	5	4.3	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370100337	デイサービスセンター 松軒

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	4.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

この度はお忙しい中、アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。結果として過去一番の高評価を得たことはスタッフ一同の大きな自信に繋がりました。また来年度以降も更なるサービスの質向上とご利用される皆様のニーズにお応えできることを目標に、気を引き締めて日々の業務にあたって参りたいと思います。私どもといたしましては、まだまだ改善の余地や更なるサービスの質向上は可能だと思っておりますので、今回の結果に奢ることなく楽しさ・やる気・喜び・在宅生活の継続をキーワードに、ご利用される皆様にとって”デイサービスに通うこと”により価値を見いだしていただけるような事業運営を進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.5	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。		1.0	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。		2.5	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	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	5.2	7
7	自宅から近いこと。		13.1	3
8	事業所の定員・規模。		1.2	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	9.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.9	5
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。	2	22.5	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.2	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.2	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370100360	藤美苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は名古屋市介護サービスユーザー評価にご協力をいただきまして誠に有難うございました。今回ご家族様から頂きましたご意見は、今後より良いサービスの提供に生かしていきたいと思っております。入浴介助に関わる同性介護について貴重なご意見をありがとうございました。同性介護については職員の勤務体制上どうしても難しい場面が発生してしまいますが、常に出来うる限りの配慮を意識しながらサービス提供に努めております。今後もご意見やご要望がありましたらお気軽にご相談いただれば幸いです。何卒宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	3	3.3	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
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。	5	0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	2.7	11
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。		3.3	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。		8.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.7	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。		16.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.0	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。		2.7	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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。

この度は、皆様からのご評価及び貴重なご意見を賜りまして誠にありがとうございます。また、温かいお言葉もいただきまして、とても励みになります。当事業所の足りていないところを確認することができました。いただきました評価をもとに、機能訓練やサービス内容につきまして見直しを行い、さらに在宅生活に役立つサービス提供に努めてまいります。また、ご利用者・ご家族様及びケアマネージャー様とのコミュニケーションをより密にして、当事業所の取り組みや想いを発信することで、より安心してご利用いただける事業所となるよう精進してまいります。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.2	10
3	利用料金が適正なこと。		2.9	9
4	地域での評判が良いこと。		3.4	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.1	6
7	自宅から近いこと。		10.4	4
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	2	10.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	14.0	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370102606	医療法人 蜂友会　はちやデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	28.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様からの温かいお言葉に感謝するとともに、頂いた課題に真摯に取り組みます。
①環境改善:休息用マットレスの材質を検討し、より快適な静養環境を整えます。
②交流促進:ご要望のあったトランプ等の対人レクリエーションを導入し、利用者様同士の自然な交流と笑顔を増やします。
③接遇向上:スタッフによる対応の差を解消するため、接遇研修や事例共有を強化し、全職員が均一で質の高いケアを提供できるよう徹底します。
現状に満足することなく、安全運転と細やかな気配りを継続し、皆様に「はちやを選んで良かった」と永く喜んでいただけるよう、サービスの質を磨き続けてまいります。

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。		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。		5.2	10
3	利用料金が適正なこと。		4.3	11
4	地域での評判が良いこと。		5.6	9
5	個人情報を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。	3	6.3	6
7	自宅から近いこと。		5.8	7
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。	4	6.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	3
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	13.7	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。		0.4	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。	5	8.1	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370102648	和楽縁　星ヶ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.1	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	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？	5	4.3	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？	3	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	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	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者評価と事業所評価につきましては、大きな乖離は見られず、概ね良好な評価をいただいているものと受け止めており、大変ありがたく感じております。
一方で、施設内のハード面につきましては、なお改善の余地があると認識しており、今後も可能な限り対策を講じてまいります。
また、自由記述欄では多くの貴重なご意見を頂戴いたしました。その中で、身だしなみ・言葉遣い・態度に関するご指摘もあり、接遇面の改善は最重要課題であると捉えております。
関係各所の皆様、ならびに利用者様・ご家族様に信頼していただける事業所となるよう、職員一人ひとりへの教育・指導をこれまで以上に徹底し、継続的な改善に取り組んでまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	2	20.0	2
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	9
3	利用料金が適正なこと。		12.4	4
4	地域での評判が良いこと。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.7	6
7	自宅から近いこと。		2.9	8
8	事業所の定員・規模。		1.0	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	13
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.0	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.5	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	18.1	3
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。		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。		1.0	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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	あい歩ケアステーション

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。送迎時の時間変更の際、事前の連絡を徹底しご負担をかけることがないよう努めます。また、機能訓練につきましてご利用者様のニーズをきちんとくみ取り満足いただけるように努めます。これからもご利用者様、ご家族様にもご満足いただけるようサービス向上に努め精進いたします。

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。		6.7	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.8	12
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。		2.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	2	4.9	9
7	自宅から近いこと。		15.1	2
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。		6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.9	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.8	12
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.4	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.1	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370103067	リハスクエア覚王山

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

本年度もユーザー評価事業にご協力いただきありがとうございました。評価結果より、ご説明の際の分かりやすさを改善し対応できるよう努めてまいります。貴重なご意見もいただき感謝いたします。これからも、ご利用者様・ご家族様に寄り添う介護を目指してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	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。		6.0	7
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。		4.9	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	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。	3	4.6	10
7	自宅から近いこと。		11.7	2
8	事業所の定員・規模。		2.9	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。	2	8.3	5
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。		5.4	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。	5	3.4	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	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。	4	8.9	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390100291	デイサービスセンター 橋本

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様にはアンケートに協力いただきありがとうございました。この場をお借りしてお礼申し上げます。例年、評価の低かった項目について改善を重ねてまいり、多くの項目で全体平均を上回る結果をいただきました。引き続き評価の低かった2項目(レクリエーション、在宅生活を継続する上の効果的なサービス)につきましてスタッフとともに改善を図り、より良いサービス提供をしてまいります。

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。		0.0	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
3	利用料金が適正なこと。		5.2	7
4	地域での評判が良いこと。		0.7	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		4.1	9
7	自宅から近いこと。	5	10.0	4
8	事業所の定員・規模。		3.7	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	13.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	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	15.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。		2.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390100317	デイサービス らしく自由ヶ丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問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	4.0	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？	5	4.2	4.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	3.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	3.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	4.0	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.1	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.9%	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。

『契約時の説明について』…契約書や重説、説明書などを用いてご説明させて頂いていますが、より分かりやすい説明を心掛け実施して参ります。サービス全般につきましても、ご利用者様、ご家族様のお声を大切に改善し、今後もより良いサービスの提供に努めさせて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	12
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。		0.5	11
5	個人情報を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。	4	2.7	9
7	自宅から近いこと。		13.3	3
8	事業所の定員・規模。	5	9.0	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	9.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.7	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.6	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。		12.2	4
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。	2	18.6	2
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390100408	デイサービス　春うらら

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	4	4.1	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	72.4%	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	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	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。

この度は当事業所へのご評価を頂き有難うございました。高いご評価を頂き、スタッフ一同大変喜んでおります。自立支援についての取り組みについては、皆様のご意見を真摯に受け止め、在宅生活が続けられるようなプログラム等をもっと取り入れるように検討していきます。今後も皆様が満足して頂けるような事業所になるように、より一層のサービスの質の向上に努めてまい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。		1.9	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。		2.9	10
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。		0.3	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	6.4	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。	5	5.1	9
7	自宅から近いこと。		7.4	6
8	事業所の定員・規模。		2.9	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。		9.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	8.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	13.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.1	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.6	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370200137	なごやかハウス出来町デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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？	3	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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。

本年度も貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。前年度の評価を受けて業務改善に努め、一定の評価につながりました。「いつも笑顔で明るい送迎をしてくれるから安心」とのお声を頂戴し、職員の取り組みが評価された点は大きな励みとなっております。一方で、機能訓練の充実、プライバシー配慮、レクリエーションの充実については依然として課題が残っております。いただいたご意見を真摯に受け止め、特に職員教育の強化を早急に進めてまいります。今後も機能訓練やレクリエーションの質向上に取り組み、皆様が安心して楽しくご利用いただける環境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。		5.4	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。		4.9	10
3	利用料金が適正なこと。	4	3.8	11
4	地域での評判が良いこと。		6.5	5
5	個人情報を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。		5.7	7
7	自宅から近いこと。	3	11.4	3
8	事業所の定員・規模。		2.7	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	6.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。	2	13.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		19.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.7	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.1	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370200277	デイサービスセンター 筒井

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	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	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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？	3	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

以前は陶芸や生け花のレクリエーションを行っていたが、現在行っておらず楽しみが減ってしまったとのお話をいただいたので、レクリエーションを見直し楽しんでいただけるものを取り入れてまいります。施設の環境としましても机やテーブル・その他の設備の配置を検討し過ごしやすい環境を作ってまいります。

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。	5	7.8	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	12
3	利用料金が適正なこと。	2	6.3	7
4	地域での評判が良いこと。	4	5.2	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。		8.3	5
7	自宅から近いこと。		13.0	2
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	3	8.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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	10.9	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.3	7
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370200392	アサヒサンクリーン デイサービス大幸東

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ねぎらいの言葉をたくさんいただき、大変ありがたく感じています。頂戴したお言葉に恥じないようにより良いサービス提供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。		3.0	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	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。		3.7	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.7	15
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.9	12
7	自宅から近いこと。		14.8	2
8	事業所の定員・規模。		1.1	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.7	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.1	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	14.4	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.1	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		5.2	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390200158	あいおいちょうデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.7	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	3.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。送迎車両の不具合でご負担をおかけしたことは深くお詫び申し上げます。現在は新しい車両へと入れ替えをさせていただき同様な状態からの改善をさせていただきました。また、機能訓練などにおいてありがたいお言葉もいただき感謝しております。まだまだ不十分な点も多々あるかと思いますので、サービス向上に向けて皆様により満足いただけるようスタッフ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。		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	6.2	5
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。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	4.4	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。	3	5.8	7
7	自宅から近いこと。		5.3	9
8	事業所の定員・規模。		5.3	9
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.2	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.3	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。		19.6	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	16.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.8	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	5.8	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370300242	愛生苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	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	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。

いつも愛生苑デイサービスセンターをご利用いただきありがとうございます。今回ユーザー評価にご協力いただき感謝しております。多くのいただいたご意見をもとに、職員一同サービスの改善に活かしていきたいと考えております。今後とも愛生苑デイサービスセンターをよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	4	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。		4.3	7
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。	5	3.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	6
7	自宅から近いこと。		2.9	10
8	事業所の定員・規模。		1.0	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	1.0	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	21.5	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	2
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。		0.5	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	30.0%	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。

職員会議等で話し合いをして、改善に取り組むようにする

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.2	12
3	利用料金が適正なこと。		8.1	5
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.3	6
7	自宅から近いこと。		6.8	7
8	事業所の定員・規模。		0.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	8.4	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	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。	3	17.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.9	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370300457	はぎのデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.9	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	4.3	4.9	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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	4.0	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。		3.6	11
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。		4.5	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.0	5
7	自宅から近いこと。		6.9	7
8	事業所の定員・規模。		0.4	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.0	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.6	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	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。	2	18.0	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。		0.4	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.7	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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。

今回の評価結果を見て、契約書や苦情相談窓口・計画書等の説明が足りていないと感じました。契約書での説明では強調して介護者様の記憶に残るよう努力していきます。また、年に一度でも再度説明するための手紙を配布していきます。通所介護計画書やリハビリ計画書等についてはその都度説明し、毎日のサービス提供時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。		1.7	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。		4.2	10
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。		2.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.4	9
7	自宅から近いこと。		8.8	4
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。	4	7.5	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.6	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.1	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	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370300713	光音寺デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

毎回、ご利用者様から貴重なご意見をいただき感謝しております。介護保険制度やサービス内容など、納得してご利用いただけるように出来るだけ丁寧に説明して、また日頃から、ご利用者様ならびにご家族様には誠実な態度で和やかなに接し、信頼感を持っていただき、もし不明点や疑問点があれば、その都度、真摯な対応に心がけ、安心してご利用いただけるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.3	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.3	14
3	利用料金が適正なこと。		7.2	4
4	地域での評判が良いこと。		4.9	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.9	5
7	自宅から近いこと。		4.6	8
8	事業所の定員・規模。		2.6	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.6	3
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。		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	20.6	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。		3.1	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。		0.3	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370301059	如来デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

苦情解決制度について、契約時の説明が不十分であったことを真摯に受け止め、今後は、文字だけでなく写真やイラストを用いた「視覚的にわかりやすく案内掲示」をデイ内に新設します。また、契約時にもわかりやすく工夫します。利用者様やご家族の方が気軽に相談できる関係作りにも努めてまいります。

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。		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。	4	2.0	11
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。	5	11.3	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	8
7	自宅から近いこと。		11.3	3
8	事業所の定員・規模。		6.0	7
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.0	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	13
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370301299	「生協あじまの家」デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	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	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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。

温かいお言葉を多数いただき、心より感謝申し上げます。この上ない職員の励みとなりました。全体平均から0．3ポイント下回った「食事の味付けや食べやすさ」については、数年来の課題として取り組んでおりますが、未だ根本的な解決ができず、誠に申し訳ありません。給食委員会などで厨房職員と話しあい、全体的な味の向上に努めます。「硬い」、「辛い」といった理由での残食に特に注意し、再発予防に取り組みます。「レクリエーション等の種類」については、2026年度は庭に出て種を植えるようなレクリエーションを増やし、より活動的なデイサービスにしていく所存です。

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。		1.8	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。		1.4	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。		1.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.2	5
7	自宅から近いこと。		14.7	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。	3	7.2	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.3	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	3.6	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370301661	デイサービス暁音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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	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	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。

職員の言葉遣いや態度につきまして、サービスの質向上にむけた研修を行っていきます。送迎については、運転は外部へ委託しておりますが安全安心な送迎できるように教育・管理していきます。

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。		0.8	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	2.9	11
3	利用料金が適正なこと。		7.2	5
4	地域での評判が良いこと。		2.9	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	6
7	自宅から近いこと。		4.6	9
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。	2	7.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.5	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	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。	1	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	4.0	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	9.3	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370302263	てっく黒川デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.7	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員への安心感、利用者様同士の関係性が大切なことが改めて確認できました。時間通りの送迎についてもご利用者様の意識が高い事がわかりました。さらにスムーズな送迎ができるように検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.0	15
3	利用料金が適正なこと。		7.4	6
4	地域での評判が良いこと。	5	1.3	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.7	11
7	自宅から近いこと。		10.4	4
8	事業所の定員・規模。		4.0	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。	4	9.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.4	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.7	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。		1.7	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.0	7
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	5.4	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価ご協力ありがとうございました。 ご意見を参考にし、改善していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	12
3	利用料金が適正なこと。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。		5.0	7
5	個人情報を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	11.7	3
7	自宅から近いこと。	3	15.0	2
8	事業所の定員・規模。		4.2	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。		2.5	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.2	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	23.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.7	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		11.7	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	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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、貴重なご意見ありがとうございました。当施設も開設より10年以上が経過し、色々なことがある中で様々なご要望や思いもあるかと存じます。長くご利用いただいている利用者様にはマンネリになってしまっていることなどもあると改めて感じました。普段から皆様のお声を受け止め、改善していけるように努めて参ります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.9	13
3	利用料金が適正なこと。		3.8	10
4	地域での評判が良いこと。		1.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.6	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。	5	11.8	2
7	自宅から近いこと。		5.2	8
8	事業所の定員・規模。		2.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.6	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		10.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	11.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.2	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370303386	デイサービスセンター 七福

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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？	3	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	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	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。

大きな枠組みで物事を考えるのではなく、小さなことを積み重ね大きなものにしていくといった考え方を持たなければならない事業であると考えさせられました。多数ではなく少数にもしっかりと目を向け、手段や手法を変えながら多くの方々に満足できる空間づくりを目指していきます。また、事業所のみで解決できない案件については、サービス提供に関わる全ての事業所との協力体制を再構築し、悩みや相談事も共有できる体制づくりも併せて目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.3	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
3	利用料金が適正なこと。	1	2.1	13
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.8	8
7	自宅から近いこと。		7.5	6
8	事業所の定員・規模。		0.0	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	11
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。	4	15.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.4	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.1	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370304152	デイサービス花いちもんめカリン

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

今年度は回収率100%となり、お忙しい中ユーザー評価にご協力いただいたことへ感謝を申し上げます。今回評価結果において不十分とのご意見をいただいた個人情報の取り扱いについては、職員全体で共有し、意識を高めながら改善に取り組んでまいります。また、自由記載欄に寄せられた温かいお言葉を励みに、今後もご利用者様およびご家族様が安心できる、より良い事業所運営を目指してまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
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。		1.5	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.0	6
7	自宅から近いこと。		8.7	5
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。	3	9.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.5	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	19.2	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。		5.0	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.7	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370304608	デイサービス　ソラスト楠

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	3.9	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.6	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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。

苦情窓口および個人情報保護に関する説明において、評価の低さが課題として見受けられました。これを受け、今後は内容の再検討や補足資料の準備など、具体的な改善策を講じていく予定です。

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。		7.2	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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		7.2	5
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.5	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。		7.2	5
7	自宅から近いこと。		5.6	9
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。		9.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	1.0	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。	2	17.9	1

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390300271	デイサービスかくれんぼ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.3	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？	3	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.7	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。		2.3	12
3	利用料金が適正なこと。		5.0	8
4	地域での評判が良いこと。	5	4.2	10
5	個人情報を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。		4.7	9
7	自宅から近いこと。		13.6	3
8	事業所の定員・規模。		2.3	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。		5.2	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.2	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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	14.9	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。		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。	3	2.3	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390300495	清水いきいきデイ　柔

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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？	5	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.4%	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様から頂いた貴重なご意見を全てのスタッフに共有し、お客様のニーズに寄り添えるようなサービスを提供してまいります。この度はご協力いただきまして、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。		0.0	14
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	3
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。	5	4.4	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	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。		0.0	14
7	自宅から近いこと。		7.8	5
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。		8.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	16.7	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.6	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。	1	6.7	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	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。	2	6.7	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400109	庄内の里デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	3.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

遅い時間まで対応して頂きたいとのご意見を頂きましたが、現状の職員配置ではご対応が難しいことをご理解頂きたいです。午後の時間帯を持て余すとのご意見を頂きましたが、現状、機能訓練(リハビリ)、季節のイベント、日々のレクリエーション等を企画していますが、至らない点があったことを踏まえ、今後は午後だけではなく充実した一日が過ごせるよう工夫しながら、ご対応させて頂きたいと考えております。又、日々の関わりにおいて、信頼関係の構築に努めながら、より安心してご利用して頂けるよう今後も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。		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。	4	1.4	14
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。		2.8	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	15
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	6.7	5
7	自宅から近いこと。		6.4	6
8	事業所の定員・規模。		2.5	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.2	3
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。		7.8	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。	1	19.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	7
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	2.1	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400232	なごやかハウス名西デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.7	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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す。当デイは機能訓練に特化していないため、筋力アップや認知症状の改善は難しいのが現状です。しかしデイに求めるものの中に機能訓練をあげてくださる方も多くいらっしゃいます。そこで、現在おこなっている広い館内や2階までのスロープを使った歩行訓練や1日を通して随所で行う体操に加え、体力測定やAIによる歩行分析ソフトを使い個別のプログラムを作り、機能維持のための訓練を実施し評価を可視化します。また、デイの利用は生活リズムを整えます。日中活動し夜間ぐっすり眠れるよう、個々にあった脳活性プログラムを提案して楽しみながら実施できるようにしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.7	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。		3.0	11
3	利用料金が適正なこと。		11.6	3
4	地域での評判が良いこと。		3.6	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.3	6
7	自宅から近いこと。	5	10.6	4
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。	3	10.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.6	7
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。	2	12.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400240	デイサービスセンター 大金

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度は、ご利用者の皆様から貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。昨年に引き続き、平均以上の評価をいただき、職員一同大変喜んでおります。設問3の個人情報の説明については平均を下回る結果となっておりました。個人情報の取り扱いについて、十分な説明と同意を得ることを周知徹底を行い、改善して参りたいと思います。今後もサービスの質を向上させてご利用者の皆様に笑顔で過ごしていただけるよう努力して参ります。今後ともデイサービスセンター大金をよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	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。		1.0	14
3	利用料金が適正なこと。		2.5	10
4	地域での評判が良いこと。		2.2	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		2.9	8
7	自宅から近いこと。		5.9	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	4.9	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	25.2	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	9.1	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	16.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	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。		1.5	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400307	デイサービスセンター 大野木指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、お褒めの言葉、評価していただけるご意見を多々いただき、とてもありがたく思っております。これに甘んじることとなく、今まで以上にご利用者、ご家族の皆様との信頼関係を築き、安心して通うことのできるデイサービスでありたいと思います。今回のアンケートで「いつも時間どおりに送迎をおこなうこと」を重要視されている方が多くみられていたため、今後、送迎時の連絡やルートの変更なども考慮し、対応していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.5	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。		0.6	14
3	利用料金が適正なこと。		8.6	3
4	地域での評判が良いこと。		4.1	10
5	個人情報を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。	4	5.7	9
7	自宅から近いこと。	5	6.1	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。	3	6.4	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	5
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。	2	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	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。		1.3	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400562	デイサービス花いちもんめ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー評価にご協力いただきましてありがとうございました。皆様から大変参考になるご意見やご要望をいただき感謝申し上げます。評価結果につきまして、皆様からいただきました評価と事業所自己評価に大きな差はないものの個別のご要望につきましては今後の課題として取り上げ検討してまいります。特にリハビリの対応につきましては現状で行えることをご提案させていただきご理解をいただきながら実施できますよう進めてまいります。その他のご意見につきましては今回のご意見を今後の励みといたしまして利用者様とそのご家族様により満足していただけますよう、安心してサービスを受けていただけますよう職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.4	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	12
3	利用料金が適正なこと。		4.4	8
4	地域での評判が良いこと。		0.9	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	8.4	4
7	自宅から近いこと。		4.4	8
8	事業所の定員・規模。		0.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.7	6
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。		5.3	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	19.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		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。		4.0	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370400802	デイサービス花いちもんめ栄生

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様の評価のお言葉を心身受け止め今後も、細かい気づきなど見落とさないよう ご家族様のお力になれたらと思います。
日常の重要事利用者様の不安を和らげていこうと思います。安心して頂くよう気をつけて業務に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	14
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。	1	6.7	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	2.4	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.5	3
7	自宅から近いこと。		6.3	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。	3	6.3	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.2	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	14.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.2	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.3	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。		3.4	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	＊	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	＊	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	＊	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	＊	4.6
問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	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？	5	4.2	＊	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	＊	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	＊	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
問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	＊	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや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	4.3	＊	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	＊	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	4.1	＊	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	＊	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	＊	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	＊	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	＊	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	＊	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	＊	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	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	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。	2	*	*
3	利用料金が適正なこと。	3	*	*
4	地域での評判が良いこと。	4	*	*
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	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。		*	*
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。		*	*

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370401156	デイサービス城西

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	4	4.1	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	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	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。

「ご本人の意向や要望などが通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？」の項目が全体平均をわずかに下回る結果となりました。貴重なご意見を真摯に受け止め、利用者様やご家族の意向を適宜確認できるよう、適切な情報収集・情報提供に努めて参ります。また、適切なサービス提供が行えるよう、職員教育にもより力を入れていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.3	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	0.6	12
3	利用料金が適正なこと。		5.9	6
4	地域での評判が良いこと。		0.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.8	10
7	自宅から近いこと。		7.8	4
8	事業所の定員・規模。		0.3	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。	5	7.5	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	6
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。	1	20.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	4.7	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.1	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370401271	デイサービス　花いちもんめ　天神山

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様より貴重なご意見をいただきありがとうございました。契約内容につきまして、利用者様ご家族様へ説明させていただいておりますが、内容が多く分かりづらいようでしたので、今後は契約時分かりやすく丁寧に説明していけるよう心掛けていきたいと思っております。今後も、利用者様やご家族様との信頼関係を構築し、皆様が毎日笑顔で楽しく、安心してサービス利用していただけるよう心掛け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。		2.2	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	4
3	利用料金が適正なこと。	4	3.1	10
4	地域での評判が良いこと。		5.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.3	7
7	自宅から近いこと。		7.1	6
8	事業所の定員・規模。		2.2	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。		11.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	7.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。	2	17.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.6	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。		0.9	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370401669	庄内の里第2デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問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	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	22.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		4.1	10
4	地域での評判が良いこと。	3	2.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.3	8
7	自宅から近いこと。		8.6	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	5.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	14.8	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		14.8	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。		2.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.6	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370401826	お元気倶楽部リハビリ館

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

契約時の苦情窓口の説明が評価が低めでした。 今後は利用者様にしっかりと残るようにもっとわかりやすいご説明ができるようにいたします。自由記載欄では、職員の掛け声で元気をもらえる等のうれしいお言葉をいただきました。リハビリデイサービスにふさわしく、いつも元気になれるような施設を目指して、今後もますます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。		3.9	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。		1.9	9
3	利用料金が適正なこと。		3.9	5
4	地域での評判が良いこと。		1.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	3.9	5
7	自宅から近いこと。		0.0	13
8	事業所の定員・規模。		3.9	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.9	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	27.2	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		17.5	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	1.0	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.4	2
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	13.6	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370401933	リハビリデイサービス やまもと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	0.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の事業所の説明について、評価結果で十分にご利用者様やそのご家族様に伝わっていない部分が問題点として浮かび上がっている。契約時には、端的ではあってもしっかりとご契約者様に理解することができるような言葉の選択やニュアンスで説明していくようにする。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.8	10
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。		0.0	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	7.2	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	5.6	9
7	自宅から近いこと。		6.7	8
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。	3	8.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.1	2
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。		0.0	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	23.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	7.8	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370402303	新道ケアコミュニティそよ風

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	89.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	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。

今後もお客様に安心していただけるよう連絡体制の確保、重要性を職員に指導し続け地域密着型通所介護ができる細かなケアができるようにして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.5	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。		2.1	8
4	地域での評判が良いこと。		0.5	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	4
7	自宅から近いこと。	3	12.1	3
8	事業所の定員・規模。		1.1	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。	4	7.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.8	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.6	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。	2	19.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	33.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370402709	新道リハビリデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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。

事業所の重要事項の優先順位と利用者様の重要事項の優先順位が合致している項目が沢山ありました。安心感、信頼感が維持できるように、全スタッフが常日頃から意識して、利用者様と関われるように、自己研鑽していきます。問題点としましては、施設が狭く、マシン運動移動の際、若干窮屈、休憩時の椅子の背もたれが硬く、背中が痛くなるなどの意見がありました。背もたれクッションカバーを取り付けるなど、対策をしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	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。		8.3	3
3	利用料金が適正なこと。		5.2	9
4	地域での評判が良いこと。		4.7	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.7	10
7	自宅から近いこと。		6.9	7
8	事業所の定員・規模。		5.8	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。	3	7.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.3	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	14.9	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。		1.4	13
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。		0.3	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	8.3	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370403814	デイサービス リタ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問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	4.0	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	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	3.6	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	4.4	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？	3	4.1	4.1	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	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	4.3	4.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	3.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	3.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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	14
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	10
3	利用料金が適正なこと。		8.5	5
4	地域での評判が良いこと。		4.8	8
5	個人情報を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。		10.1	4
7	自宅から近いこと。		12.7	3
8	事業所の定員・規模。		2.6	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.2	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	4.2	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.4	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	13.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	2.1	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370500270	デイサービスセンター 向島

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.5	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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。

ご利用者、ご家族からの貴重なご意見、ご指摘をご利用者の支援、運営に改善に活かしてまいります。機能訓練、レクリエーションに力を入れて運営してきましたが、ご利用者が求めるもの、希望に応えられるように努めていきます。普段のサービス提供において、何よりも重要なのは職員の接遇だと認識しています。再度、接遇の基本に戻り、ご利用者に寄り添い温もりのあるデイサービスの運営に注力いたします。

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。	4	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。		0.3	14
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。		2.8	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.4	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.4	4
7	自宅から近いこと。		7.1	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。		13.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.5	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	18.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	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。		2.8	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370500510	中村区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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？	5	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

個人情報の取り扱いや苦情相談窓口、機能訓練の内容・効果についてご家族様には伝わっているようですが、利用者様にはわかりづらいようですので、利用者様にもわかりやすく説明をしていきます。座席の配慮については、可能な範囲で配慮・調整をしておりましたが、対応しきれていないところがあったと思いますので、今後はフロア内のレイアウトの変更も検討していきます。気軽に相談できる雰囲気作りはできているとの結果でしたので、今後も情報共有をしっかりとおこないご利用者様ご家族様ケアマネジャー様に安心して通っていただけるデイサービスでありたいと思います。今回の結果を活かし、ご利用者様の満足度をあげていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	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。		3.8	9
3	利用料金が適正なこと。		8.3	4
4	地域での評判が良いこと。		0.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	4	3.8	9
7	自宅から近いこと。	5	12.9	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	7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.3	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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。	2	15.0	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。		2.9	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.3	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370500908	丸八デイサービス日吉

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明が行き届いていなく、契約時には改めて相手に伝えるではなく、伝わるように気を付けたいと思います。また、事業者と利用者の意識の差(重要度)において、1．2．3の順位が合っていたのでうれしかったです。これからも一つ一つ丁寧に対応でき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。		1.1	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	9
3	利用料金が適正なこと。		4.9	8
4	地域での評判が良いこと。	4	0.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	5	6.4	6
7	自宅から近いこと。		6.0	7
8	事業所の定員・規模。		0.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.5	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.8	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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。	2	20.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.9	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.6	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。	1	0.9	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	7.3	5
3	利用料金が適正なこと。	3	4.4	10
4	地域での評判が良いこと。	4	4.4	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		6.0	8
7	自宅から近いこと。		14.6	1
8	事業所の定員・規模。		3.2	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.0	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.0	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.0	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.1	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.2	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.2	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370501468	アサヒサンクリーン デイサービスセンターアクアタウン納屋橋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.1	4.6
問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	4.0	3.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	3.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	3.2	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	4.4	3.6	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	4.4	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	4.3	3.1	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	4.3	3.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	2.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	3.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	3.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	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	3.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	3.4	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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様評価と当事業所評価で乖離している箇所の乖離理由を職員間で話し合い、今の自分たちにできる改善を行いっていいきます。

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	7.9	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	4
3	利用料金が適正なこと。		3.7	12
4	地域での評判が良いこと。		5.8	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.3	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	7
7	自宅から近いこと。		9.8	3
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。	1	12.1	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		14.5	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	5.4	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。	3	7.5	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		8.4	5
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	0.5	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

過去の記録をみなおし　改善した点などを再確認できると思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。	3	11.7	4
3	利用料金が適正なこと。		7.0	8
4	地域での評判が良いこと。		13.3	2
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	11.7	4
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	19.5	1
7	自宅から近いこと。		1.6	9
8	事業所の定員・規模。		0.0	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.6	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	13.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	8.6	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。		0.0	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.7	4
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370502219	デイサービス　ソラスト中村公園

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

食事の内容は業者と相談しながら、改善させていただきます。また、ご利用者様の満足度が上がるように、ご利用者様のご意見になるべく寄り添いながら、サービス内容やイベント内容を考えていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		3.9	8
3	利用料金が適正なこと。		2.5	9
4	地域での評判が良いこと。		2.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	7.6	6
7	自宅から近いこと。		11.3	5
8	事業所の定員・規模。		1.8	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.6	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.1	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	17.7	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	14.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.2	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	12.4	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	5.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。		2.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3	利用料金が適正なこと。	4	5.9	7
4	地域での評判が良いこと。		12.7	3
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.8	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。	5	5.9	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	4.9	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	7.8	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。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.6	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。		14.7	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370503316	デイサービス　GENTEN

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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	82.2%	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。		4.7	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	14
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。		1.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。	1	7.8	4
7	自宅から近いこと。		7.5	5
8	事業所の定員・規模。		3.1	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.1	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	4.1	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.5	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370503928	デイサービスセンター 大門

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.2	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	17.4%	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	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。

昨年度と比較して合計点数が約5点向上、職場の業務改善を評価していただいたと実感している。利用者様に対する接遇・サービス提供の質の向上を図るため、スタッフの教育方法の変更、スタッフ間で注意しあえる風土づくりをできたことが大きい。現時点で運営課題は多く残っているものの、利用者様の健康支援をできるように、スタッフの働き方をより良くして還元できるように努力していく。

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	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。		4.6	10
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。	3	3.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.1	5
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.8	6
7	自宅から近いこと。		15.3	1
8	事業所の定員・規模。		5.5	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。		9.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.8	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	0.0	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	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。		4.6	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370504207	ライフアップリハビリデイサービス豊国

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果を元に今一度書類や説明に対して見直していき、改善し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。		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。		4.6	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。	1	3.1	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	7.2	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。		6.7	8
7	自宅から近いこと。		9.5	4
8	事業所の定員・規模。		2.6	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.3	2
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。		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。		0.0	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	20.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.6	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390500334	あいあい通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	0.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	0.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	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？	5	4.3	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	5.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	5	4.0	5.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果にとらわれることなく、お客様への説明や対応を丁寧に行い、マンネリ化を防止しながらサービスの質を向上して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.4	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。		0.0	11
3	利用料金が適正なこと。		0.0	11
4	地域での評判が良いこと。		0.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。		6.7	6
7	自宅から近いこと。	4	22.2	1
8	事業所の定員・規模。		8.9	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	20.0	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		17.8	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	11.1	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	2.2	9
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.4	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。		2.2	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390500524	デイサービスべんがら亭

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス実施内容や対応について、概ねご好評いただいているようで大変うれしく思います。一方で、一部契約内容や苦情申し立て先の説明等が不十分であったとお感じになっている方もいらっしゃることがわかりました。契約時の説明方法の改善とともに、サービス開始後もご不明点がないか等の確認をし、引き続き安心して通えるデイサービス運営に努めてまいりたいと思います。皆様の貴重なご意見大変参考になりました。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		3.4	11
3	利用料金が適正なこと。	3	6.8	6
4	地域での評判が良いこと。		4.8	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	6
7	自宅から近いこと。		6.8	6
8	事業所の定員・規模。		7.5	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.1	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.7	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.7	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370600302	ユートピアつくもデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	5	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族様から評価を頂き、一番多かったのは「職員の対応がとても良かった」と評価でした。常にご利用者様の事を思い、少しの変化にも気が付けるように日頃からのコミュニケーションを大事にするよう意識し取り組んでいます。まだまだ細かい所まで目配り気配りできていないので、引き続き意識を高め、ご利用者様ご家族様への身体的にも精神的にもサポートさせて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	13
3	利用料金が適正なこと。	5	7.0	7
4	地域での評判が良いこと。		4.0	9
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。		5.2	8
7	自宅から近いこと。		7.9	4
8	事業所の定員・規模。		0.6	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.0	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	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。		1.5	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	42.6%	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	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。

日頃はデイサービスセンターなかをご利用いただきありがとうございます。またお忙しいところアンケートにご協力いただきお礼申し上げます。皆様のニーズにこたえる為日々話し合いを重ねておりますが、まだまだ至らない点が多々あります。いただいた意見をスタッフで共有し細かなサービスにつなげればと思っております。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。		6.7	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
3	利用料金が適正なこと。		5.3	7
4	地域での評判が良いこと。		1.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	2.2	11
7	自宅から近いこと。		8.9	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	10.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	14.7	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。	3	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。		0.9	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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？	3	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

今回のユーザー評価を受け、お客様と事業所間で1位で一致したのが、職員の対応に安心感が持てるということでした。これからも、接遇研修や、介護技術の研修を開催し職員の接遇面を強化していきたいと思います。また、個別機能訓練も事業所が思うよりも順位が上位に入っていましたので、内容等を見直し、しっかりと行っていければと思います。ご家族の皆様からのコメントでは温かい声かけを頂くことが出来ました。これを励みにより良いサービスとな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。		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。		3.3	8
3	利用料金が適正なこと。		1.9	11
4	地域での評判が良いこと。	4	0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	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。		18.1	2
7	自宅から近いこと。		11.0	5
8	事業所の定員・規模。		2.4	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	12.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	1	14.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		1.4	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370600856	デイサービス樂音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	3	4.1	4.2	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	65	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.2%	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
3	利用料金が適正なこと。		4.7	8
4	地域での評判が良いこと。		1.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	1.6	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	4.7	8
7	自宅から近いこと。		5.1	6
8	事業所の定員・規模。		1.4	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.1	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.1	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.6	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		17.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	0.9	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.1	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700169	南山の郷デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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いただき、ありがとうございました。デイサービスを利用することでADLや生活の質等の維持・向上につながっていること、あたたかいお言葉等が多数あり、とても嬉しく感じました。今後もご本人、ご家族の気持ちに寄り添い、自分たちに何ができるのか、どのように関わることが大切なのか等を検討しながら取り組むことを継続してまいります。また、現在の支援内容やサービスの質を維持できるよう、基本を忘れることなく自己研鑽に努めてまいります。何か気になること等がございましたら、職員までお気軽にお声かけください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
3	利用料金が適正なこと。		3.0	11
4	地域での評判が良いこと。		1.5	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	7.9	4
7	自宅から近いこと。		4.2	10
8	事業所の定員・規模。		0.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	5.4	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.4	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。	2	17.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	6.2	7
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.2	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700201	デイサービスセンター ・陽だまりの家

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

このたびは、温かいご評価をいただき誠にありがとうございます。日々の関わりの中で少しでもお力になれていることを大変嬉しく思いますとともに、励みになるお言葉に職員一同心より感謝申し上げます。今後もご利用者様お一人おひとりのお気持ちに寄り添いながら、より質の高い支援を提供できるよう努めてまいります。特に歩行訓練をはじめとした機能訓練につきましては、安全面に十分配慮しながら、より充実した内容となるよう工夫を重ね、日常生活の自立支援につながる取り組みを強化してまいります。これからも安心してご利用いただける環境づくりに職員一丸となって取り組んでまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.6	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
3	利用料金が適正なこと。		4.5	7
4	地域での評判が良いこと。		3.9	8
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	7.4	4
7	自宅から近いこと。		6.1	6
8	事業所の定員・規模。		2.6	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.8	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.4	3
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。	2	21.4	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。		3.9	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700227	なごやかハウス福原デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	3.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

苦情受付窓口について、契約時に分かりやすくご利用者本人、及びご家族様に説明するよう、努めて参ります。自立支援の考えに基づいたサービスの提供、具体的にはご利用者に合った機能訓練を実施して参ります。ご利用者本人、及びご家族様に相談できる場や時間を設けるよう、努めて参ります。ご家族様にご利用者のデイサービスでの様子が伝わるよう、見学する機会を設けます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
3	利用料金が適正なこと。	5	2.0	12
4	地域での評判が良いこと。		4.7	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.7	3
7	自宅から近いこと。		9.3	5
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。	2	9.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.7	6
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。	3	17.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.3	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700235	デイサービスセンター 鶴舞

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	5.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	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	4.4	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	4.3	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	5.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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	4.0	5.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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？	5	4.1	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.5%	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。

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	14
3	利用料金が適正なこと。		3.1	8
4	地域での評判が良いこと。		2.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。		5.3	6
7	自宅から近いこと。	4	11.2	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。		1.1	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	9.2	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.4	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	29.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.8	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	7.3	5
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.1	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いただいたご意見、評価結果を真摯に受け止め改善をして参り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。		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。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		3.8	10
4	地域での評判が良いこと。		4.5	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	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。	5	4.2	8
7	自宅から近いこと。		13.6	3
8	事業所の定員・規模。		0.0	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	10
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	19.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.6	2
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。		6.4	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370700953	いきいきヒルズ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.7	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	4.3	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

全体的には、利用者様のニーズに対応出来ていると思われますが、リハビリがしっかり行えること、レクリエーションなど楽しみが持てること、魅力ある行事が行えることなどで、今後の改善方向があると思われます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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。	5	4.2	8
3	利用料金が適正なこと。		3.1	10
4	地域での評判が良いこと。		2.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.5	7
7	自宅から近いこと。		8.4	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。	4	2.5	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.6	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.8	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	16.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		2.5	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370701654	あいおいリハビリデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	5.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.8	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	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	5.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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。

苦情相談窓口への説明についてが他と比べ少し評価が低いところがるので今後ご理解いただきやすいように丁寧に説明をしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		2.7	9
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。	5	1.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		12.0	4
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	0.0	11
7	自宅から近いこと。		9.3	5
8	事業所の定員・規模。		5.3	7
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	11
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。		17.3	2
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.3	7
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。	3	9.3	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370701878	あいふるリハビリデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	5.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	6.8%	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	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。

言葉づかいや態度・身だしなみについての職員の教育について…長くご利用してくださる利用者様にも馴れ合いにならず日々丁寧な言葉遣いや接し方を意識する。定期的にミーティングで振り返りを行い、引き続きスタッフの対応に安心感・信頼感をもって利用していただけるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3	利用料金が適正なこと。		1.3	9
4	地域での評判が良いこと。	3	14.7	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
7	自宅から近いこと。		17.3	2
8	事業所の定員・規模。	4	5.3	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	16.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.3	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。		0.0	12
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390700264	デイサービス らしく昭和

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.8	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	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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？	5	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・評価項目で問14「座席や他の利用者との人間関係について」概ねは出来ていると評価を頂けましたが中間の3点と回答いただいた利用者様も見えました。今後の改善としまして、利用者様へ座席の確認など声掛けをしっかりお聞きすることができる職員教育を行っていきます。また、少数の意見ではありますが、低い評価項目基本設問がありました。職員の言葉遣い、態度、身だしなみなど直ぐに着手できる項目です。常日頃から自社評価シート項目にもあり、再度周知徹底を行います。

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	9.7	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
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。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.8	10
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。	5	6.1	9
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	1.2	11
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。		17.0	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	18.2	1
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390700322	デイフィットネス りめいく

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスを提供する上での説明(個別機能訓練の内容について、苦情受付窓口、など)に課題を感じました。今後は、サービス契約時やサービス利用時にしっかり説明ができるよう、教育指導に努めたいと考えています。また研修の内容に盛り込んだり文書にして分かりやすくすることも課題解決につながると感じています。

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	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。		4.4	8
3	利用料金が適正なこと。		4.1	10
4	地域での評判が良いこと。	5	1.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.9	11
7	自宅から近いこと。		4.4	8
8	事業所の定員・規模。		2.1	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	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。	3	9.4	4
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。		5.7	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	16.1	2

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

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。今回の結果については、ご利用者からは高評価をいただきありがとうございました。ご家族からの評価は、ご利用者の評価に比べ低い評価となっています。特に機能訓練とレクに関する項目では4点を下回っていたことから、機能訓練やレクを実施した際は、写真や作成したものをお渡しするなどサービス利用中の様子を丁寧にお伝えしていけるよう取り組んでまいります。また、「施設での様子が分からない」といったご意見もいただいていることから、ご家族にサービス利用中の様子を見ていただく機会として施設見学を企画するなどして開かれた施設となれるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.3	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	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。		1.6	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。	3	10.3	4
7	自宅から近いこと。	5	14.4	3
8	事業所の定員・規模。		1.6	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。		7.6	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	18.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.8	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.3	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800191	瑞穂区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	30.8%	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	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。

個別機能訓練の内容や効果について、丁寧に説明し疑問点などすぐに質問していただける様、声掛けを怠らないように改善いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.7	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。		0.8	14
3	利用料金が適正なこと。		0.4	15
4	地域での評判が良いこと。		1.2	13
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。		6.7	6
7	自宅から近いこと。		8.2	5
8	事業所の定員・規模。		3.5	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.4	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.1	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	18.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	4.7	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370800365	大喜デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

利用者とそのご家族とのコミュニケーション、ケアマネジャーとの情報の共有、連携を継続して行っていきたいと思います。プライバシーについて、ご家族様によっては知られたくないこともあるようです。仕事的に情報の共有は必要と感じていますので、不信を抱かないよう配慮を心がけ対応していきたいと感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.0	12
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。		3.5	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	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。	5	7.6	5
7	自宅から近いこと。		8.7	4
8	事業所の定員・規模。		2.3	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	16.0	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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。	1	13.1	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.9	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。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370801512	リハビリデイサービス ソラナ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

開設から12年が経ちアンケート対象者によっては契約時の印象が不明瞭になっていることもあるようで統計にバラつきが見られました。ですが、ご利用者様との大切なやり取りですので分かりやすい言葉で引き続き丁寧な説明を心掛けていきたいと思います。またスタッフへの安心感・信頼感に関しては依然高く求められておりスタッフ個々のレベルアップを目指すほか個別の機能訓練においては内容や効果の明確化に努めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		5.9	7
3	利用料金が適正なこと。		5.4	9
4	地域での評判が良いこと。	2	5.9	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.4	9
7	自宅から近いこと。		6.5	6
8	事業所の定員・規模。		2.7	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	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。		7.0	5
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。		2.7	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	10.2	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390800288	瑞穂ケアセンターあお空

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.2	4.6
問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	4.0	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	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	3.9	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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？	3	4.1	4.2	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	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？	3	4.4	3.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	61.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族から依頼された内容が十分に共有されず、同じ依頼を繰り返しお伝えいただく場面があったこと、職員によって対応に差が見られたことから、情報共有が徹底されていないと感じたとご指摘を受けました。これらは、安心してご利用いただくために重要な部分であり改善すべき点であると受け止めています。
ご意見を踏まえ、ご家族からの伝達事項を共有できるよう記録方法を見直し、申し送り時に職員が確認する。また、対応のばらつきが生じないよう、職員間で情報共有の方法を統一し、内容の確認と実施状況を明確にしております。今後も、ご家族の声を大切にし、より安心してご利用いただける支援につなげていけるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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	10.9	3
3	利用料金が適正なこと。		7.8	7
4	地域での評判が良いこと。	4	3.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	10.9	3
7	自宅から近いこと。		1.6	12
8	事業所の定員・規模。		3.1	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.9	9
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。	3	12.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.8	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。		1.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2390800338	デイサービス さふらん新瑞橋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

貴重なご意見いただきありがとうございます。一つ一つのケアに誠心誠意応えていきたいと思います。利用者様や家族様から掛けて頂けた言葉をしっかりと受け止め今できることを精一杯実施していきます。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。		1.8	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	10
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。	3	4.2	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。		7.3	4
7	自宅から近いこと。		3.6	9
8	事業所の定員・規模。		0.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	8.5	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.2	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	24.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.3	4
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.8	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
23A0900176	ハッピーデイサービスすみれ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	5.0	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	5.0	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	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？	5	4.3	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	5.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	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？	5	4.0	5.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後もご利用者様、ご家族様に安心していただけるサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		0.0	6
3	利用料金が適正なこと。		0.0	6
4	地域での評判が良いこと。	5	13.3	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
7	自宅から近いこと。		0.0	6
8	事業所の定員・規模。		0.0	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。	4	0.0	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	26.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	3	20.0	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	33.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370900157	なごやかハウス横田デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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、ご家族から貴重な意見をいただきありがとうございました。当施設を利用する上で重要だと思うもので「利用者どうしの人間関係が良いこと」が自己評価では5位とさせていただきましたが、ユーザー評価では3位と意識の違いがあったこと改めて認識しました。また、問15「個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について説明を受けていますか？」の項目ではご家族からは一定程度評価していただいておりましたが、ご利用者本人からの評価があまりいただけておりませんでした。今後もご利用者、ご家族からのご意見、ご指摘を真摯に受け止めサービスの質の向上に努めて参ります。

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。		5.3	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	12
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。		1.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.9	8
7	自宅から近いこと。		7.4	5
8	事業所の定員・規模。		0.4	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	14.1	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.9	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.6	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。		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。		6.7	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370900272	熱田区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

頂いたご意見の中で、外出レクリエーションの希望があったので、今後は機能訓練を兼ねた外へ出る機会を今以上に増やしていく次第です。また、プログラムが固定しがちになってきたというご意見も頂きましたので、長くご利用してくださっている方も新しくご利用される方にとっても新鮮なプログラムも検討させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.2	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。		6.3	8
3	利用料金が適正なこと。		7.8	3
4	地域での評判が良いこと。	3	2.2	12
5	個人情報を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。	5	2.2	12
7	自宅から近いこと。		6.7	7
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。		7.4	4
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。		5.9	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。	2	17.8	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。		5.2	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.0	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370900793	みなと医療生活協同組合 虹の郷デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、お忙しい中ユーザー評価アンケートのご協力ありがとうございます。ご意見がありました「テレビ・電気のつけっぱなしがあるので、送迎時に確認をしてほしい」という点につきましては、職員間で情報を共有し、検討・対応してまいります。また、その他ご意見やご要望等があれば送迎時や連絡帳で気軽に相談していただければ、できる限りの対応させていただきます。皆さまからの感謝のお言葉や意見は、職員一同の励みとなっております。今後も安心して楽しく通って頂けるデイサービスを目指し、サービスの向上に努めてまいります。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		2.6	10
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。	5	2.1	11
5	個人情報を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。	4	3.6	9
7	自宅から近いこと。		12.4	3
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。	2	8.0	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.0	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	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。		14.5	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。		8.8	4
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.5	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370900959	医療法人 杏園会　リハビリデイサービスセンターろくばん

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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。

毎回評価結果では、ご利用者様やご家族様から励みになるコメントを頂き、デイサービスが在宅生活を継続する上で大切な介護サービスになっている事を感じます。スタッフの対応に安心感や信頼感を持って頂いている方がいて下さる反面、まだまだコミュニケーション不足の評価も頂いています。契約時やリハビリの機能訓練の説明が分かりにくい意見も多くあり、改善していかなければいけない点がわかりました。ご利用者様やご家族様のニーズに耳を傾け、新たなサービスを取り入れていかなければと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	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	10
3	利用料金が適正なこと。		4.3	11
4	地域での評判が良いこと。		1.4	14
5	個人情報を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。		5.7	8
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。	3	7.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.0	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	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。	2	9.8	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901007	ハッピーデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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？	5	4.0	4.9	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.2%	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	91.3%	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、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
多くの項目において良い評価をいただけたことを、職員一同大変励みとして受け止めております。
今後は、地域密着型通所介護事業所として、少人数ならではの特性を活かし、利用者一人ひとりの心身の状態や思いに、より丁寧に寄り添った支援を継続するとともに、利用者・ご家族とのコミュニケーションを大切にし、支援内容や日々の様子をより分かりやすくお伝えし、職員間での情報共有をさらに充実させ、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	4	11.0	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	12
3	利用料金が適正なこと。		0.0	14
4	地域での評判が良いこと。		1.3	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.9	8
7	自宅から近いこと。		9.4	5
8	事業所の定員・規模。		0.3	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.4	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.6	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	20.4	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。		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。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901312	ハッピーリハビリデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	78.1%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も利用者様が安心して過ごしていただけるよう職員全員が意識して努めてまいります。また一日笑顔で楽しく過ごしていただけるようにしてまいります。外出レクも含め、今後もレクリエーションに力を入れて利用者様に満足していただけるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		1.9	13
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。		0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.7	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。		4.1	8
7	自宅から近いこと。		10.0	5
8	事業所の定員・規模。		2.6	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	4.5	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	15.6	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	13.8	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	13.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.8	2
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。		2.2	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901346	ラ・プラスデイサービスセンター神宮しょうぶ苑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.3	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後も信頼いただけるよう職員一同頑張ります。改善できることに関しては順次改善していきます。

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	0.4	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.1	14
3	利用料金が適正なこと。	3	7.7	6
4	地域での評判が良いこと。	4	4.6	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	2.1	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。		7.0	8
7	自宅から近いこと。		8.8	4
8	事業所の定員・規模。		1.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.7	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.1	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。		16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.5	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。		3.2	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2370901585	ひびのファミリア

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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？	5	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	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	4.1	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	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。

日頃より当事業所をご利用いただき、誠にありがとうございます。入浴介助時の同性介助のご希望、および待機時のプライバシー配慮(バスタオルでの保護)について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご本人さまの尊厳を守り、安心してご入浴いただけるよう、即座に検討・実施いたします。また、入浴定員によりご希望に添えない日がある点につきましても、一人でも多くの方にご利用いただけるよう体制の再確認を行ってまいります。これからも皆さまが自然と笑顔になれるような、温かいお声掛けと安心していただけるサービスの充実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。		12.3	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。		2.1	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。	5	3.5	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
7	自宅から近いこと。		4.2	8
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。	2	7.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	2.5	12
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.4	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。	4	17.5	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。		7.4	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。		4.9	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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？	5	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

おやつの種類や量について栄養面を考慮したうえで検討してまいります。

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。		2.8	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。		0.6	12
3	利用料金が適正なこと。		0.6	12
4	地域での評判が良いこと。	5	0.0	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.7	5
7	自宅から近いこと。		5.6	7
8	事業所の定員・規模。		1.1	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。	4	11.8	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	15.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.7	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	12.9	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.6	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
23A1000240	リハビリ型・デイサービス柔樹

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.9	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	5.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.9	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	4.4	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	4.1	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。

苦情受付窓口の説明をできているつもりでも利用者様はそうでないことが分かったので、契約の際より時間をかけ説明していく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	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。		3.0	10
3	利用料金が適正なこと。	5	7.5	7
4	地域での評判が良いこと。		6.0	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	9
7	自宅から近いこと。		9.0	5
8	事業所の定員・規模。		9.0	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	3.0	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.9	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.2	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。	2	9.7	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
23A1001404	まちあい処～おかってDAY～

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.0	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	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？	4	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

個別レクリエーションをコンセプトに運営している事業所であるが、自由記載欄に「たまにはお仲間と何かをしたい」とのご意見をいただいた。こちらのメッセージを「全体レクリエーション」に直結させるのではなく、この言葉の裏にあるご利用者の想い、背景を職員間で話し合うことで、ご利用者の真のニーズに繋げていきたい。

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。		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。	4	6.7	8
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。		9.3	5
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.7	4
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	11
7	自宅から近いこと。		13.3	3
8	事業所の定員・規模。		9.3	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.7	9
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	20.0	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	18.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	8.0	7
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		1.3	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	5.0	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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？	3	4.1	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	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.9	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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	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。

評価が良かった面に関しては今後も満足して頂けるよう努めていきたいと思います。低かった項目で、ケアマネジャーとデイサービスの事業所間の連絡・調整面と機能訓練についての内容や効果の説明についての項目が上がりました。今後の対応として、些細な様子や状況の変化、訴えについて電話やファックスでの連絡、情報共有をこまめに行う事をより一層意識して行い、ご利用者様に安心、信頼できるサービス提供を心掛けます。機能訓練の内容や効果について、相手に伝わるように、専門用語になり過ぎないわかりやすい説明の配慮を心掛けます。自由記載欄にあった、日曜日の営業、夕食の提供についても検討を行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		4.4	7
4	地域での評判が良いこと。		0.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	2.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	12.3	3
7	自宅から近いこと。		4.4	7
8	事業所の定員・規模。		0.0	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.3	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		12.3	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。	5	23.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.5	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

自由記入欄について、サービス利用のきっかけや目的、良い点・改善点に関する記載内容と言葉の背景を分析し、サービス自体の改善が必要な点と、説明や理解が不足に関する点に整理している。物理的な改善が必要な事項は速やかに対応し、接遇やコミュニケーションに関する内容については、契約時や担当者会議、日頃のお知らせや連絡手帳での説明について、内容やタイミング、伝え方を見直すなど、具体的な改善につなげている。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.1	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。	4	4.5	9
3	利用料金が適正なこと。		8.7	3
4	地域での評判が良いこと。		4.5	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	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。		7.3	5
7	自宅から近いこと。		7.6	4
8	事業所の定員・規模。		1.4	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.8	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.2	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	16.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	5	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。		3.9	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	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	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。

問5)職員の言葉遣いや身だしなみについては、今回のユーザー評価結果を職員全体で共有し、意識の向上を図ります。あわせて、定期的に職員間で身だしなみの確認を行い、適切な対応が継続できるよう取り組んでまいります。問18)ご利用者・ご家族様からのご要望については、早期かつ丁寧な対応を基本とし、気軽に相談いただける環境づくりを目的に、職員のコミュニケーション力強化に努めます。自由記載欄について。ウォシュレットにつきましては、配管の都合上早急な対応は困難な状況ですが、今後は改装も含め検討させて頂きます。送迎時間については利用者数等により前後する場合があるため、事前説明をより分かりやすく行います。

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。		8.3	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	10
3	利用料金が適正なこと。	5	3.4	10
4	地域での評判が良いこと。		1.9	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.1	7
7	自宅から近いこと。		8.3	4
8	事業所の定員・規模。		3.0	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。	3	7.9	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.8	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	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。		10.5	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。		3.0	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371000353	デイサービスセンター 春田

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.6	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7%	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。

温かいお言葉と貴重なご意見を賜り、心より感謝申し上げます。契約時にご説明しております苦情受付窓口や個人情報の取り扱いにつきましては、分かりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。これからも地域の皆様とともに安心してご利用いただけるデイサービスを目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.6	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	10
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。		5.9	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.2	5
7	自宅から近いこと。		15.2	2
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	6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.2	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	8.8	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。	1	16.2	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.9	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	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。		2.1	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371000932	オーネスト戸田川指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.9	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	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？	5	4.1	4.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様から大変高い評価を頂き嬉しく思います。スタッフの対応に安心感・信頼感があることはもちろん、サービス内容にもご満足頂けていると感じます。利用日前日の体調、送迎時間の確認をさせて頂く事もデイサービスを利用する事への安心感に繋がっていると感じています。ご利用時間につきましては定められたサービス提供時間のみとなりますが、送迎時間を調整したり、ご利用者様の体調に合わせて柔軟な対応をさせて頂きたいと思います。引き続き今回の評価に満足することなくサービスの質の向上に精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.1	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。		2.8	10
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。	5	1.1	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	8
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.8	10
7	自宅から近いこと。		1.7	12
8	事業所の定員・規模。		1.1	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	11.1	3
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。		6.1	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	4.4	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。		1.1	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371001856	かいせいデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

まずは、前回まで低い評価だった食事の内容について改善し、今回、評価の向上が得られ安心しております。また、利用するのが楽しみ、安心して通える、という内容のコメントを数多くいただき、私共の方が感謝の気持ちでいっぱいです。また、私共の施設では、心身機能の向上目的の外出レクと共に、リハビリにも力を注いでおり、実際に運動器の機能向上、歩行の安定、脳梗塞後遺症の諦めないリハビリに努めています。しかし、それらが『在宅での自立した生活に繋がっている』との認識には不十分であることが今回の評価でわかりました。現状、効果が得られている内容について、今後は、しっかりと丁寧に説明を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。		2.3	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
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。		3.9	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	5.1	8
7	自宅から近いこと。		11.8	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	11.1	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。		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。		14.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.5	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	9.0	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371003027	オーネスト千の音指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.3	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

今回のユーザー評価で、ご意見としてあった「認知症の方への対応をよく知って対応し、家族にもアドバイスして欲しい。」という点について、とても貴重な意見を伺うことができたと思います。今現在自分たちが持っている知識・対応能力に慢心せず、さらに知識を深めていけるように勉強会の開催等検討をしていきます。また、日常のご様子を連絡ノート等でお伝えしていますが、意見交換がしやすい方法を検討しご家族様との交流ができ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。		1.5	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		9.0	3
4	地域での評判が良いこと。		3.7	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9.0	3
7	自宅から近いこと。		3.0	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。	3	7.5	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	7.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.0	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	13.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	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。		5.2	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371003225	カルチャーデイサービスなでしこ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	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	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.3	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	3.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様及びご家族様の評価として、ケアマネジャーと事業者間の連絡調整や送迎の時間及び安全面について、感染予防及び衛生面、他の利用者様との人間関係についての気配りの部分において概ね低い評価を頂いていることを知ることができ、今後、スタッフ会議にて対策と対応を考えていきたいと思います。また、事業者と利用者様との意識の差として、スタッフの対応の安心感や信頼感及び利用者様どうしの人間関係を重要視されていることも知ることができ、今後の対応の参考とさせて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.1	13
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。		1.1	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	3.3	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	4
7	自宅から近いこと。		2.2	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。		3.3	10
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。		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。		4.4	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		11.1	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	4.4	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371003910	はじまるCAFE ほほえみ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。真摯に受け止めご要望に沿えるよう精進して参ります。ご意見ご要望等ございましたらスタッフまでお伝えいただけるとレスポンス早く対応できますで遠慮なくお声掛け下さいませ。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
3	利用料金が適正なこと。		2.1	13
4	地域での評判が良いこと。		3.6	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。		3.3	10
7	自宅から近いこと。		4.0	7
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。	5	8.5	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	11.2	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	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	22.2	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。	4	6.1	5
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.9	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371005576	まちあい処～おかってDAY～

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

送迎等について事業所として課題意識を持っていたが、想定以上に高い評価をいただくことができた。この結果は、日々の支援の中で、ご利用者・ご家族との対話を重ね、状況説明や相談を丁寧に行ってきたことによる信頼関係の蓄積が反映されたものと捉えている。一方で、現場運営としては改善の余地があるため、評価結果に甘んじることなく、業務の質と説明の質の双方を高めていく必要性がある。今後もご利用者・ご家族との対話の時間を意識的に確保し、実態に即した改善を継続していきたい。

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。		1.7	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	2.1	9
3	利用料金が適正なこと。		4.1	8
4	地域での評判が良いこと。		1.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	8.6	5
7	自宅から近いこと。		12.3	4
8	事業所の定員・規模。		5.8	7
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.2	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	16.1	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.1	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。	3	16.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.3	15
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.1	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391000383	デイサービス さふらん中島

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者・家族からは、職員の声かけや対応のばらつき、食事量や味付けへの不満、外出レクの不足などの意見が寄せられています。また、土日利用の柔軟性や情報共有の改善も求められています。全体として、接遇の統一、サービス内容の充実、家族との連携強化を図ってまいります。

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。		6.8	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		8.8	6
4	地域での評判が良いこと。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	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。	5	10.2	5
7	自宅から近いこと。		11.6	4
8	事業所の定員・規模。	3	4.8	9
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		1.4	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.8	9
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	17.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	2
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。		0.0	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391000391	デイサービス さふらん千音寺

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	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？	3	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	5.0	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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？	3	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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。

ご利用者・ご家族から高く評価されている個別対応力や誠実な接遇を今後も維持・向上させるとともに、機能訓練体制や健康相談対応については内容や役割を分かりやすく示し、安心して利用できる体制づくりを進めていきたいと思います。また、職員間の情報共有と家族との連携を強化し、信頼関係を基盤とした質の高いサービス提供に今後も努めてまいります。

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。		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。		5.4	7
3	利用料金が適正なこと。	5	8.7	4
4	地域での評判が良いこと。	1	4.0	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	4.0	8
7	自宅から近いこと。		7.4	5
8	事業所の定員・規模。		6.0	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	4.0	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		10.7	3
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。		15.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.0	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.0	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391000615	デイサービスやすらぎ中川戸田

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	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。

事業所としてしっかりと対応できていると思っていた項目が、利用者様との差異が若干ありました。具体的には、「個人情報の取り扱い説明」「苦情受付窓口の説明」等が挙げられます。対応スタッフ同士で、改めてお互いの説明方法やタイミング等を見直します。また、高評価を頂いた項目については、その結果に驕ることなく、今後も丁寧に対応致します。

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。		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。	5	0.0	13
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。	4	10.3	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.9	8
7	自宅から近いこと。		7.4	5
8	事業所の定員・規模。		7.4	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.4	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	25.1	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.8	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	13
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.5	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100302	なごやかハウス野跡デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様・ご家族様より貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、サービス改善に努めて参ります。評価点数の低かった、個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果についての説明に関しては、計画作成時により丁寧な説明に努めるほか、計画実行後のご状態の変化について具体的な説明を行い、満足度の向上に努めて参ります。また、自由記載欄でご指摘のあった、理美容に関するご意見に関しては、理美容事業者とも調整を行い、より柔軟な対応が行えるよう改善を図ります。ユーザー評価においては、お褒めのお言葉も頂戴し、感謝致します。お言葉を励みに、さらなるサービスの向上を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.4	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。		3.9	10
3	利用料金が適正なこと。		6.7	5
4	地域での評判が良いこと。		4.7	9
5	個人情報を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	4.9	8
7	自宅から近いこと。		12.9	3
8	事業所の定員・規模。		0.0	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	12.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.5	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.5	6
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	14.2	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。		2.1	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100328	津金の里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

気軽に相談できる雰囲気づくりが出来ている。が高い評価をいただいている反面、不満や苦情に素早く丁寧に対応しているかに若干のひらきがありました。利用者様やご家族様のお声・ご意見を真摯に受け止め、迅速に対応していける環境を作ってまいります。今後もご利用者様・ご家族様にとりまして職員の対応に安心感・信頼感を持っていただけるよう、人材育成にも尽力し、スタッフ一同サービスの改善に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.7	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.1	15
3	利用料金が適正なこと。	1	7.1	6
4	地域での評判が良いこと。	5	2.3	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	5
7	自宅から近いこと。		11.3	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。	4	11.6	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。		6.5	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。		13.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.5	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。		4.2	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100336	正徳の里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	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。

貴重なご意見に感謝申し上げます。職員一同真摯に受け止め、今後もサービスの向上に取り組みながらご利用者様、ご家族様の希望に寄り添った介護を心掛けて参ります。

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	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。		1.1	13
3	利用料金が適正なこと。		3.6	9
4	地域での評判が良いこと。		1.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	4
7	自宅から近いこと。	4	10.8	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。	5	7.2	6
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。	3	5.8	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	19.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	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。		6.9	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100351	デイサービスセンター南陽

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

機能訓練やレクリエーションに対する満足度の低下が見られたことを真摯に受け止め、個別機能訓練の実施体制を見直し、専門職と介護職の連携強化により計画的な実施機会の確保に努めます。
　また、レクリエーション内容を再検討し、利用者の意向を定期的に把握しながら楽しみと役割を感じられる活動を充実させます。
　あわせて、ケアマネジャーや家族との情報共有を密にし、信頼と安心感の向上に継続して取り組みます。

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。		5.9	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。		2.4	13
3	利用料金が適正なこと。		5.1	6
4	地域での評判が良いこと。		2.4	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	3.9	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	9.1	4
7	自宅から近いこと。		2.8	11
8	事業所の定員・規模。		1.2	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	15.4	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.1	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.1	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	14.2	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.3	8
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.8	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100427	なごやかハウス丸池デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見ありがとうございました。評価結果は各ミーティングや各会議等において、建設的な課題と捉え、周知させて頂きます。自由記載欄に職員の言葉かけに関するご指摘を頂きました。些細なことであってもより良いコミュニケーションを図ることは信頼関係を築く上で重要なことであります。あらためて対人援助技術の基本となる「受容」の姿勢に立ち返り、適切なケアマネジメントに取り組んでいきます。次年度も引き続き、ユーザー評価の結果を踏まえ、サービス向上につなげられるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.3	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。		4.2	11
3	利用料金が適正なこと。		10.3	4
4	地域での評判が良いこと。	4	0.9	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	5.5	9
7	自宅から近いこと。		11.2	3
8	事業所の定員・規模。		1.5	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.2	5
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。		4.8	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。	5	15.8	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	2	5.8	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。		0.6	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371100468	港区デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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？	5	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	57.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明につきましては社内研修等を行いお客様にわかりやすい説明ができるようにしてまいります。また日々のレクリエーション等の発信をこれからも続けてまいります。季節の行事等でご家族との交流も考えてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	1	0.0	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	3.8	9
3	利用料金が適正なこと。	3	3.8	9
4	地域での評判が良いこと。	4	5.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。		8.3	4
7	自宅から近いこと。		7.5	5
8	事業所の定員・規模。		2.1	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.4	3
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。		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。		17.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		7.5	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371102183	ラ・プラスデイサービスセンター竜宮

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.2	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	4.3	3.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.8	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	40.5%	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	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。

お客様の立場で考え、負担を減らす考えを持つ。定期的に研修を行い、言葉遣いや接遇面を改善する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.1	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	15
3	利用料金が適正なこと。		4.8	8
4	地域での評判が良いこと。		1.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	6.1	5
7	自宅から近いこと。		4.8	8
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。	2	9.9	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		17.4	1
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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	15.4	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	3.1	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.4	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371102571	デイサービスセンター 港寿楽苑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.1	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎回参加している中で、暖かいお言葉やお叱りを受ける内容のコメントもありましたが、施設におきましては今回頂いた評価結果を真摯に受け止め、今後のサービス提供改善に生かしていきたいと思います。その中で今回食事提供に関して評価が低くありましたので、担当部署とも相談してイベントや内容を確認して改善していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.9	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。		5.6	8
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。	4	1.5	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。	5	0.7	14
7	自宅から近いこと。	1	10.4	4
8	事業所の定員・規模。		3.7	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.5	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.1	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	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。		15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.6	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	5.9	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391100027	デイサービスセンター ほっとひと生き

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.8	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.7	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	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。		1.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	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。	5	5.3	5
7	自宅から近いこと。		2.9	11
8	事業所の定員・規模。		1.2	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	3.5	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.3	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	15.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	14.2	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。		3.2	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391100191	寿楽の家

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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？	5	4.1	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	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	73.9%	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。

前年度に続き、苦情受付窓口についての説明の評価が自己評価より低かった為、契約時に今まで以上に時間をかけ、わかりやすく説明したいと思います。又職員の言葉づかいや態度、身だしなみについての評価や、気軽に相談できる雰囲気作りについての評価が高かった為、今後も高評価して頂ける様、努力していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.8	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	11
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。		4.1	9
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。		6.4	7
7	自宅から近いこと。		0.9	13
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。	3	8.2	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		3.7	10
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	12.8	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	17.8	2
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.9	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391100266	食楽ガーデン笑愛

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	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？	4	4.4	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	4.3	5.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	5.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	5.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	5.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	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？	5	4.1	4.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.9	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回の評価にて皆様より様々な温かい応援メッセージやお礼を頂きありがとうございました。職員会議にて結果を職員皆で確認しましたが、みんな喜んでおりました。ありがとうございます。今後も慢心することなく、お客様やご家族様のお役に立てるよう邁進してまいります。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	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。		6.7	6
4	地域での評判が良いこと。	4	8.7	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		6.0	8
7	自宅から近いこと。		6.7	6
8	事業所の定員・規模。	2	8.7	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。	5	0.0	12
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		16.7	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.7	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。	3	16.0	3
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。		2.7	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	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391100340	COCOリハ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	9
3	利用料金が適正なこと。	1	10.3	5
4	地域での評判が良いこと。		3.6	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	2	7.3	6
7	自宅から近いこと。		14.8	1
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。	3	5.8	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	12.4	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.9	3
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.9	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	14.2	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.6	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。		4.2	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371200268	デイサービスセンター 大生

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	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	4.3	4.7	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	3	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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？	2	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価と利用者様の評価が同じくらいの評価である項目が複数あるため継続して今後もサービス提供していきます。一方で自己評価と利用者様評価で評価が低いものに関しては職員ミーティングで議題にあげサービス向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.1	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	9
3	利用料金が適正なこと。		6.5	7
4	地域での評判が良いこと。		6.9	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	4.8	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	10.7	2
7	自宅から近いこと。		12.7	1
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	8.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	4.8	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.2	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	9.3	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		10.7	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.7	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.5	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371200367	なごやかハウス三条デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.1	4.6
問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	4.0	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？	3	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.0	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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？	3	4.1	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	3.8	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	3.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.1	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。今回の厳しい評価を真摯に受け止め、現在のサービスの質をあらためて見直す必要があると認識しております。職員の接遇や気遣いについては、一部の職員だけの課題ではなく、事業所全体の課題として共有し、基本に立ち返った指導と意識づけを徹底してまいります。機能訓練や体操などの内容についても、マンネリ化を防ぎながら、ご利用者全体のニーズを踏まえたより良い支援が提供できるよう改善を進めてまいります。今後も、ご利用者に安心して選んでいただけるデイサービスを目指し、継続的な質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		5.1	8
3	利用料金が適正なこと。	4	4.8	9
4	地域での評判が良いこと。		2.8	12
5	個人情報を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。		10.2	3
7	自宅から近いこと。		9.0	4
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	6.8	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.6	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	12.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.3	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。		4.0	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371200383	南区デイサービスセンターひまわり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.4	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	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

サービス開始前の契約書などの説明が不十分であるというご意見を真摯に受け止め安心してサービスを開始していただけるよう分かりやすい説明を心がけてまいります。ご本人様、ご家族様から好意的なご意見がある一方で不安や不満のお声もいただいたのでスタッフ間で共有し可能なかぎり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。		2.3	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
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。		1.6	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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	4.3	8
7	自宅から近いこと。		11.3	3
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	10.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.0	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.6	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。	1	16.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.5	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.9	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201373	リハビリデイサービス いもと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.8%	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。

送迎時間や送迎での対応の違い、利用者間での人間関係など事業所の考えと利用者様からの思いでは差異が起こっていた。その結果を踏まえて、送迎対応の徹底を行い、利用者様同士での交流がスムーズとなるように職員の目を向けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.4	14
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.4	9
3	利用料金が適正なこと。		7.4	6
4	地域での評判が良いこと。		3.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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	7.4	6
7	自宅から近いこと。		7.6	5
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。	2	13.9	3
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。		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。		5.7	8
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.8	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	3.1	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201472	デイサービス　庵

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケートの結果、点数の一番低い問2の項目について、契約時に重要事項説明とともにわかりやすい説明が必要であることがわかりました。説明をしているつもりでしたが、あまり記憶に残っていないことがわかりました。限られた時間内ではありますが、今後は丁寧な説明に心がけたいと思います。自由記載欄にてご家族の率直なご意見をいただくことができました。個別の事案だけでなく、全体のサービス向上に繋がるよう、対応していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.9	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3	利用料金が適正なこと。		3.2	10
4	地域での評判が良いこと。		3.7	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	3.2	10
7	自宅から近いこと。		9.0	4
8	事業所の定員・規模。		1.6	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。		10.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	8.5	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	15.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.8	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	1.1	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201514	デイサービス宝南

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

2を頂いた項目に関しては、真摯に向き合い、対応したいと思います。また、3の項目につきましても見直しを図ります。自由記述で、職員への信頼感や笑顔について、ありがたいご意見を頂きました。職員にも伝え、向き合うべきは向き合いつつ、頂いた嬉しいお言葉をほかの皆様も感じて頂けるようにご支援していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
3	利用料金が適正なこと。		1.0	13
4	地域での評判が良いこと。		3.1	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	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。		6.7	8
7	自宅から近いこと。		10.8	3
8	事業所の定員・規模。		0.5	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。		8.2	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	2.6	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.2	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。	1	14.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	9.7	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。	3	8.7	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371201811	スマイルライフケア道徳

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.9	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.9	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

通所介護計画書の内容や効果について細やかな説明を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.5	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。		0.0	13
3	利用料金が適正なこと。		1.9	9
4	地域での評判が良いこと。		0.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	15.7	4
7	自宅から近いこと。		5.2	6
8	事業所の定員・規模。		1.9	9
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.3	8
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		17.6	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	13
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	16.7	3
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。	4	11.0	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。		4.3	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371202090	機能回復センター　ライフアップ　いもと

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.5	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

今以上に満足して頂けれるようにサービスの質の向上に努めていきます。一人一人のお考えや要望をしっかりとくみ取り、利用者様一人一人に対して今以上に寄り添い、第2の家を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	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。		5.1	8
3	利用料金が適正なこと。		13.4	2
4	地域での評判が良いこと。		2.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	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。	1	1.6	14
7	自宅から近いこと。		13.0	3
8	事業所の定員・規模。		5.1	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.1	11
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	7.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		11.0	4
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		6.7	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.4	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。	4	6.3	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371202249	かがやきデイサービス笠寺

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.2	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.0	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	4.3	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	26.7%	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	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。		10.0	3
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.8	8
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。		2.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	2.9	11
7	自宅から近いこと。		7.2	4
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。	4	7.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	8
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	19.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.3	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.9	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371202686	オレンジタウン笠寺　デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	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	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	4.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前年度他の設問に比べ点数が低かった「苦情受付窓口の説明について、説明ができていますか？」の評価項目については、今年度全体平均を上回ることが出来ました。引き続き分かりやすい表現で丁寧な説明を心掛けてまいります。
また、デイサービスでの様子をご家族により知っていただけるよう、情報共有やコミュニケーションを図り、今後も安心してご利用いただけるサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	8
3	利用料金が適正なこと。		3.6	10
4	地域での評判が良いこと。		2.4	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.7	6
7	自宅から近いこと。	4	7.1	4
8	事業所の定員・規模。		1.2	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	6.9	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.5	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	16.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.1	11
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.4	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391200421	デイサービス さふらん桜本町

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	3.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.0	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	4.3	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	4.3	3.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	3.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者様の意思を傾聴し尊重しながら一人ひとりにあった取り組み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。		3.1	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
3	利用料金が適正なこと。		4.3	8
4	地域での評判が良いこと。		2.5	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		7.5	5
7	自宅から近いこと。		9.3	4
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	19.3	1
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	4	6.2	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	5	12.4	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	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。		1.9	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391200462	デイサービス らしく元鳴尾

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

足を動かす運動をもっと増やして欲しいというご意見を頂きました。また直接は言いにくいことも知りました。こちらから他に何かご希望はありますかなど聞くこともしていきます。ご要望に沿えることができるよう努めさせて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		20.5	1
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	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。		2.6	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.3	5
7	自宅から近いこと。		1.0	10
8	事業所の定員・規模。		1.5	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。	5	9.2	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	0.5	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	13
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	3	10.8	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	1	16.4	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	13

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300241	ユートピア第2つくもデイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見、そしてたくさんの労いのお言葉を頂きありがとうございました。送迎時間については、送迎範囲が広く所要時間約60分の中交通渋滞や毎日変わるご利用者様で少しずつコースが変わり出来る限り同じような時間に伺えるよう組んではおりますがなかなかご意向に添えず大変申し訳ございません。また、退屈な時間を極力作らないようにスタッフと一緒に作業をしたりお話をする時間を作りコミュニケーションを深めて参ります。なお、年末年始の入浴の問題につきましては、お休み前後の追加ご利用承りますのぜひご利用ください。さらにご不明点等はお気軽にお声掛けくださいませ。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。		1.8	10
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.8	10
3	利用料金が適正なこと。		3.5	8
4	地域での評判が良いこと。		1.4	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	10.2	4
7	自宅から近いこと。		7.4	5
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。	3	14.0	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		2.8	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.8	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。	4	17.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.0	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.2	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300282	第二尾張荘デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

概ね満足といった評価をいただきありがとうございます。同居のご家族の評価で設問の機能訓練の内容や効果の説明について平均より低い結果となりましたので分かりやすい効果測定の報告書の工夫をしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.5	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
3	利用料金が適正なこと。		5.0	7
4	地域での評判が良いこと。	3	0.6	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	7
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.6	6
7	自宅から近いこと。		11.6	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。	5	9.2	4
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。		5.9	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。	2	18.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	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。		4.2	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300357	社会福祉法人名古屋市守山区社会福祉協議会デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	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	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	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	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。

在宅での生活を継続するうえでの効果サービスを望まれていることがわかったので、出来ることは自立を促し住み慣れた自宅で過ごすことが出来るように支援していきたいと思いました。職員に気軽に相談できる雰囲気作りを心がけ、家族様や利用者さまとの信頼関係の構築を今まで以上に行って行きたいと思います。デイサービスを利用して楽しい時間を過ごしていただけるよう、レクリエーションの充実を図って行きたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.9	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。		2.0	15
3	利用料金が適正なこと。	3	4.9	6
4	地域での評判が良いこと。		3.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	5	4.9	6
7	自宅から近いこと。		14.8	3
8	事業所の定員・規模。		2.5	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	12.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	4.4	8
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。		16.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.2	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。		3.4	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300365	天子田デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価での結果について、ほとんどが契約段階で行うものになり、契約から数年経っている今日では覚えていないという回答がほとんどでした。改めて契約書を読み上げる等は難しい為、利用者やご家族から同様の内容の質問があればその都度窓口や対応方法などをお伝えし、共に問題解決が行えるように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。		5.4	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	15
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。	2	1.9	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	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	1.6	13
7	自宅から近いこと。		15.9	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	6.7	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.2	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		8.9	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。	3	17.7	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.8	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		2.2	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300373	デイサービスセンター 建国ビハーラ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.4	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	4.0	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	4.3	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.0	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

登録利用者様が少なく、回答数が少ないですが事業者とユーザーで重要だと思うことにやや違いがあると感じました。ケアマネジャーとの連携についてどのように連携していけば、利用者様ケアマネジャー双方の満足度を高めていけるかあまりわからず、課題だと思います。ADL面で基本サービスを必要としている方が現状は多いと感じています。安全に配慮して基本サービスの充実、楽しみやADLの維持向上に繋がるサービス内容の充実に努めていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	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。		0.0	6
3	利用料金が適正なこと。		20.0	3
4	地域での評判が良いこと。		0.0	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	6
7	自宅から近いこと。	4	13.3	4
8	事業所の定員・規模。		6.7	5
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		33.3	1
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	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。	1	26.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	0.0	6
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	6
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	0.0	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371300381	瀬古マザー園デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	3.8	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	4.4	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	3	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	90.0%	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.9%	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・家族様より、大変貴重なご意見をいただくことができました。ありがとうございました。職員の言葉遣いや態度・身だしなみ、ケアマネジャーとの連携、送迎、食事に関して高評価をいただき嬉しく思っております。一方で、通所介護計画・個別機能訓練計画に関して、ご本人の意向や要望が活かされていると感じていただけていない方も多く、その結果を真摯に受け止め、ご満足していただけるサービスを提供できるように、職員間で周知します。今後もひとりひとりのニーズに応え、安心して在宅生活を継続していただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.1	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		5.0	8
4	地域での評判が良いこと。		5.8	7
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1	3.0	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	3.6	10
7	自宅から近いこと。		14.0	2
8	事業所の定員・規模。		1.4	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.6	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	9.4	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	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。		13.5	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.5	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		4.1	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	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371301785	デイサービスセンター つくも

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	46.9%	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。感染対策が甘く不安を感じさせてしまったことがあったため手洗い、消毒、換気をしっかり行い、感染を広げないよう早め早めの対策を取っていきます。また、レクリエーションの内容も見直しご利用者様の楽しみが増え、たくさんの笑顔をみせてくださるよう工夫してまいります。今後も親切、丁寧を心がけご利用者様、ご家族様に安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		4.2	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。	5	5.9	8
3	利用料金が適正なこと。		9.3	3
4	地域での評判が良いこと。		4.2	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	8.1	4
7	自宅から近いこと。		7.9	5
8	事業所の定員・規模。		2.5	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	7.9	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.2	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.9	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	14.6	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.7	12
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.6	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371301801	デイサービス　たまや

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.8%	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	87.0%	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。

弊社では個別機能訓練加算の算定を実施していないため、リハビリへの説明はしておりませんので、ご了承いただければと思います。今後もご本人様、ご家族様がデイサービスを安心してご利用いただけるよう、職員間での情報の共有や研修に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.9	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。		0.7	14
3	利用料金が適正なこと。		5.0	7
4	地域での評判が良いこと。		2.2	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.5	5
7	自宅から近いこと。		6.5	5
8	事業所の定員・規模。		2.2	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	7.2	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.7	8
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。	1	22.9	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	8.6	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。		0.7	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391300346	デイサービス さふらん四軒家

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	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	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。

利用者同士の関係づくりやスタッフの丁寧な対応が高く評価されており、写真共有や食事の満足度も大きな安心につながっている。一方で、安全面への配慮や認知症ケアの継続的な強化が求められる。今後も家族との連携を深め、より安心して過ごせる環境づくりに努めていきたい。

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。		2.8	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。	1	3.9	11
3	利用料金が適正なこと。		5.0	8
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	10.0	4
7	自宅から近いこと。		4.4	10
8	事業所の定員・規模。		5.0	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。	3	11.7	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	7.8	5
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。		16.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	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。		2.8	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400272	緑生苑デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.4	4.6	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	2	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	52.1%	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。皆様のご理解とご協力により全国平均を上回る評価をいただくことができました。苦情受付窓口の説明等、専門用語や難解な表現を避け分かりやすい言葉に置き換えて説明できるようにしていきます。また、機能訓練に繋がるようなレクリェーションを検討し、楽しみながらご利用者様同士がリラックスして交流できるような座席の配置や快適に過ごせる環境を提供できるよう一層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。		3.4	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。		6.5	5
3	利用料金が適正なこと。		6.0	6
4	地域での評判が良いこと。		3.0	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	3.0	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	2.2	14
7	自宅から近いこと。		16.4	2
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	4.3	8
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。		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。		19.4	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		3.4	9
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	7.8	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400298	オーネスト鳴海指定通所介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	3.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	27.8%	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	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。

ご利用者様・ご家族様から貴重なご意見と感謝のお言葉を頂き大変有り難く存じます。今回のアンケート結果から皆様より雰囲気の良さと安心感をご評価いただきとても嬉しく思います。そして同時に浮き彫りとなった問題点も明らかとなりました。ご利用いただいております、サービスの不明瞭な点の説明不足や以前からの課題であるレクリエーション活動の充実がまだ不十分な点など改善に向けて取り組んで参ります。今後も皆様にご満足していただけるよう努め、ご利用者様・ご家族様・ケアマネージャー様との密な連携を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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。		16.7	3
4	地域での評判が良いこと。		0.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.0	7
7	自宅から近いこと。		3.3	9
8	事業所の定員・規模。		0.0	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	11.7	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		6.7	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.0	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	1	18.3	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	6.7	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	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400330	なごやかハウス滝ノ水デイサービスセンター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	4.1	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	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	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いただき、誠にありがとうございました。貴重なご意見や温かい感謝のお言葉を頂き、職員一同、励みとなっております。今回の結果では、食事の味付け、食べやすさの満足度、機能訓練の内容や効果についての説明、事業所の設備、備品、環境整備等の項目の点数が低かったり、遅めの帰宅時間のご意見を頂きましたので、より一層、皆様に満足していただけますよう、改善に取り組んで参ります。そして、多くの方が重要視されてますスタッフへの安心感、信頼感が、私たち職員一同も最も大切だと考えておりますので、今後も皆様に安心して、楽しくご利用していただけますよう努めて参ります。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。		1.4	14
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
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。		3.3	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	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。	5	7.8	6
7	自宅から近いこと。		6.7	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。	3	9.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	8.6	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		1.7	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	12.5	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		5.0	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。		3.1	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400348	デイサービスセンター 浦里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	3	4.1	4.8	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	3	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.9	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

今回の評価をふまえ、利用者やご家族の意見や課題を真摯に受け止め、サービス内容および運営方法の見直しをおこなっていきます。あわせて、利用者の声を積極的に反映し、安心して利用できるサービスの提供に努めていきます。

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。		1.7	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	15
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	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.4	7
7	自宅から近いこと。		14.4	2
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。	3	13.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		5.9	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	2	11.3	4
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。	4	3.1	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。		2.5	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371400355	老人デイサービスセンター楓林花の里

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

お忙しい中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。
かねてよりご要望のあった機能訓練やレクリエーションの充実について、職員間で話し合い、今年度より映像をみながらの体操や機能訓練、曜日は限定ではありますがカラオケや麻雀等を新たに実施することになりました。また今回のアンケート結果では、ご利用時の様子について知りたいとのご意見もありましたので、ご家族様にお伝えする方法について改善してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	11
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
3	利用料金が適正なこと。		5.1	7
4	地域での評判が良いこと。		0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	11.4	3
7	自宅から近いこと。		3.1	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。	4	7.1	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.5	6
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。	1	20.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.6	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		7.5	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。		3.9	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371401809	わかた リハビリデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	3.9	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	3.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

今回の評価結果を受け、主体としているサービスである機能訓練に関して好評価をいただけていると感じ喜ばしい事と思います。一方で細かな部分のご不満を感じておられる方がいらっしゃる事、また具体的なご意見もちょうだいし、まだまだ改善点があると感じました。評価結果を基に改めて安全面、衛生面等の見直しを図り、サービスの質の向上に努めてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		3.0	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.6	8
3	利用料金が適正なこと。		5.5	9
4	地域での評判が良いこと。	5	9.6	4
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2	7.4	6
7	自宅から近いこと。		7.7	5
8	事業所の定員・規模。		4.7	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。		5.0	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	11.3	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.9	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	10.7	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371401825	デイサービス笑皆の風アロハ

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	70	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は評価へのご参加と貴重なご意見をいただき、心より感謝申し上げます。職員の言葉遣いや態度、相談しやすい雰囲気、送迎の安全配慮、設備や清掃面は高く評価され、「親切丁寧」「安心して利用できる」との声も多く、今後も丁寧な接遇と安定した運営で維持していきます。一方、利用者様からの意見では「スタッフ不足」「会話が少ない」「運動時間が短い」「待ち時間が長い」「トイレ備品不足」「お茶の回数減少」などの改善要望が寄せられました。これらを踏まえ、職員配置の見直しや利用者様お一人おひとりとの関わりの充実、待ち時間の有効活用、衛生・備品管理の徹底、運動支援の充実を図り、より満足度の高いサービス提供を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.4	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。		3.9	11
3	利用料金が適正なこと。	3	6.0	9
4	地域での評判が良いこと。		1.6	15
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	5	7.4	5
7	自宅から近いこと。		9.1	3
8	事業所の定員・規模。		3.8	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。	2	5.9	10
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.5	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		9.6	2
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		7.1	6
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.2	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	6.4	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402468	わかた　デイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.4	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	4.3	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	4	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	3.9	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	3.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

今回のユーザー評価では、当事業所の評価と利用者様からの評価の間に、いくつか優先順位の違いがあることがわかりました。特に「基本サービスの内容が充実していること」「不満や苦情をじっくり聞き、丁寧に対応すること」は、利用者様にとって非常に重要であることを改めて認識いたしました。当事業所でも、これらは日頃から意識して取り組んでいる点ではありますが、いただいたご意見を、日々の支援を直すうえでの大切な視点として真摯に受け止めております。

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。		5.7	7
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
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。		4.3	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	3	4.3	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	3
7	自宅から近いこと。		4.0	12
8	事業所の定員・規模。		2.1	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。	2	7.6	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.3	13
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.5	8
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	4	13.1	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。		3.1	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	5	8.6	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371402757	デイサービス　エクサス　みどり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.7	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口に関する説明が充分ではないとの問題点が示されましたので、より時間をかけて十分な説明を心掛けていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。		4.4	10
3	利用料金が適正なこと。		12.9	3
4	地域での評判が良いこと。		2.3	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	2.6	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	4.6	8
7	自宅から近いこと。		9.8	5
8	事業所の定員・規模。		4.6	8
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	10.3	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		8.5	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.1	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。		0.8	15
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.0	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。	5	6.4	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371404563	デイサービス　鶴の会

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.7	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.2%	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。

今回の評価は、事業所としての評価で、ご家族様から満足度においてどれも低いものが有りました。改善すべき所に対して、今後も職員で話し合いながらより良い介護サービスを提供出来るように努めていきたいと思います

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		8.8	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
3	利用料金が適正なこと。	4	8.0	6
4	地域での評判が良いこと。		1.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。		8.8	4
7	自宅から近いこと。		4.0	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。	1	7.5	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.5	10
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.7	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。	3	16.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.9	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		10.2	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。		2.2	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400427	デイサービス さふらん鳴海

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.9	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.9	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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。

「送迎時間を融通の利く範囲で希望を聞いてもらいたい」というご意見がありました。現在さふらん鳴海では毎回は難しいですが、どうしてもの際に連絡を事前に頂いている場合に早めの送迎を別途料金が発生しますが、行っております。スタッフの配置も毎回は難しい為行っておりませんが、希望がある場合はなるべくご希望に添えるよう対応していきたいと思います。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。		5.7	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。		1.4	11
3	利用料金が適正なこと。		3.8	8
4	地域での評判が良いこと。		2.4	9
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.8	7
7	自宅から近いこと。		0.5	13
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。	5	12.4	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.6	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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	21.9	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	9.0	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。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391400658	ライフアップリハビリデイサービスみどり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.1	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受け止めて、今一度スタッフ間での認識や教育方法について見直しさせていただき、改善し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。		3.2	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。		10.6	3
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。	1	0.0	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	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。		4.5	10
7	自宅から近いこと。		11.3	2
8	事業所の定員・規模。		4.5	10
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.1	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.0	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.8	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。		0.0	14
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.6	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。		8.7	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500303	デイサービスセンター 平和が丘

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.5	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.5	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	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？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

共通設問に関しまして、契約書、重要事項説明書苦情受付窓口、個人情報に関する説明、はご利用者様、ご家族様がわかりやすい説明となるように、契約等に携わるスタッフ同士で研修を行います。不満や苦情の申し出があった際は、丁寧に対応し、対応を納得いただけるよう説明いたします。サービス別設問に関しても個別の計画に基づいた機能訓練の内容や効果について、文章だけでなく、写真やタブレットなどを使用しながらわかりやすい説明に努めます。また、感染予防や衛生面の対応や施設備品、清掃状況なども連絡帳を通して皆様にお知らせしてまいります。

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。		6.7	5
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	11
3	利用料金が適正なこと。		6.1	7
4	地域での評判が良いこと。		4.9	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.1	7
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.2	12
7	自宅から近いこと。	5	7.8	3
8	事業所の定員・規模。		2.9	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。		6.7	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		7.5	4
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.1	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	16.8	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	4	1.7	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	0.6	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.4	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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。

レクリエーションの種類の豊富さについては、平均との差が大きい項目であったため、今後は従来の内容を見直し、より一層ご利用者に楽しんで参加していただけるよう、内容と種類の改善を行います。新しいレクリエーションのための物品購入なども検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	13
3	利用料金が適正なこと。		8.2	4
4	地域での評判が良いこと。		3.9	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	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	6.0	6
7	自宅から近いこと。		8.2	4
8	事業所の定員・規模。		1.1	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	4.6	8
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	17.7	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。		4.3	10
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		4.6	8

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.8	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.8	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	2	3.9	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？	4	4.0	4.6	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.7	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	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	4.1	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	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	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。

・個人情報を絶対に外にもらさないこと。の項目がユーザー順位が高かったので、再度個人情報の保存、取り扱いや日常会話での個人情報流出がないよう職員研修を通じて徹底してまいります。

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。		5.4	6
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.2	9
3	利用料金が適正なこと。		5.0	8
4	地域での評判が良いこと。		5.4	6
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.8	4
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.3	13
7	自宅から近いこと。		8.3	5
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。	3	9.2	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		3.8	11
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		4.2	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	18.3	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	2
14	認知症の方へのケアが充実していること。		2.1	14
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		3.8	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500386	デイサービスセンター 香南パラダイス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.4	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.2	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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。

契約時の説明が不十分な面があったため、改めて説明の方法について確認し直していきます。総合的に見ても、ユーザー評価の点数が低くなっている傾向がある為、サービスの質の低下を指摘されていると真摯に受け止め、足りない部分、おろそかになっている部分を振り返り、質の向上、信頼の回復に努めていきます。自由記載欄からのご意見についても十分に議論をし、利用者家族が求めているものに対して誠心誠意応えていけるよう、工夫を凝らし、気持ちを引き締め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。		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。		0.5	14
3	利用料金が適正なこと。		5.4	7
4	地域での評判が良いこと。	5	1.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.0	4
7	自宅から近いこと。		6.8	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。	4	9.9	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	4.5	8
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	20.7	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。		5.9	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。		2.7	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371500683	リハピネス梅森坂

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.1	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	3.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	16.8%	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。

運営規定及び需要事項説明書について、掲示では手元で確認しにくいとのご指摘を受けたため、事務所入り口に設置し、どなたでも手に取って閲覧できるよう改善いたしました。今後も利用者及び関係者が確認しやすい環境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。		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。		5.7	8
3	利用料金が適正なこと。		0.3	14
4	地域での評判が良いこと。		2.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	9
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	3.0	10
7	自宅から近いこと。		11.0	4
8	事業所の定員・規模。		0.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.4	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	6.7	6
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		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。	2	18.1	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		1.0	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。	5	11.7	3

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371503802	デイサービス　ソラスト一社

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.4	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.2	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

評価を頂き、ありがとうございます。契約時は電子契約も含めて丁寧に説明させて頂いておりますが、改めて計画書の説明も含めて丁寧に実施していきます。訪問時は自宅状況の確認をさせて頂き、写真を撮らせて頂いていますが、不快な思いをされないように心がけていきます。希望の多いプログラムへの参加は、抽選にさせて頂いていますが、内容を見直し、多くの方に参加できるように検討しています。いつも多くの方に参加して頂き、ありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	12
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
3	利用料金が適正なこと。		6.8	6
4	地域での評判が良いこと。	3	1.2	13
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	4.1	8
7	自宅から近いこと。		2.9	9
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。		7.4	5
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	11.2	3
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。	1	17.4	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.1	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。		9.7	4

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600236	デイサービスセンター 大根

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.7	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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。

多くの温かいお言葉、細部に亘るご指摘、心より感謝を申し上げます。ご指摘の頂きました、送迎時に運転席に座ったままの運転手がいるとの事でしたが、運転手は基本運転席から離れず、添乗職員が乗降の介助をさせて頂いております。車椅子の方・添乗一人では介助が困難な方・雨の日等には運転手も降りて介助させて頂いております。本人が認知症の為、事業所の様子が伝わらないとの件ですが、連絡帳でご様子をお伝えさせて頂いておりますが、今後内容をご家族に伝わるよう検討させて頂きます。ご指摘を真摯に受け止め、今後より一層皆様に満足して頂けるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.9	9
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	7
3	利用料金が適正なこと。		13.5	4
4	地域での評判が良いこと。		0.8	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	0.4	15
7	自宅から近いこと。		11.8	5
8	事業所の定員・規模。		0.8	13
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	15.1	2
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	2.9	9
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.9	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。	2	17.1	1
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.9	3
14	認知症の方へのケアが充実していること。		6.5	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。		4.5	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600251	デイサービスセンター 高坂苑

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.7	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3	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	4.3	4.3	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.4	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	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	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	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。

送迎時の介助にご不安を感じるとのご指摘を頂き、大変重く受け止めております。適切な介助を提供できるよう改善に努めます。また、ご利用後に足の浮腫みがみられ、下肢の運動を取り入れてほしいとのご希望も頂きました。体操等実施はしておりますが、工夫改善できるよう前向きに検討をさせて頂きます。その他多くのお褒めの言葉も頂戴致しました。大変嬉しく思います。皆様に安心してご利用頂くとともに、楽しみにして頂けるサービスとなれるように努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.4	14
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
3	利用料金が適正なこと。	5	6.4	6
4	地域での評判が良いこと。		3.0	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	8
7	自宅から近いこと。		8.3	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。	1	10.6	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	2.3	11
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。	4	16.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.4	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。		5.7	7

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（デイサービス（通所介護・予防専門型通所サービス・地域密着型通所介護・認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

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	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	4.4	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	4.6	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	4.3	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	4.3	4.2	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.7	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.8	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.4%	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	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。

基本設問の問1と問2で、契約書や重要事項説明書であったり、苦情受付窓口ついての説明が、全体平均より低い点数でした。 今後は契約や担当者会議などの場で、利用者様や家族様に対して、わかりやすく丁寧に説明を行ってまいります。 また、利用者様や家族様からの苦情や相談へは、迅速かつ適切に対応していけるよう、職員へ定期的に研修を実施してまいります。

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	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。		2.2	12
3	利用料金が適正なこと。		6.7	5
4	地域での評判が良いこと。		4.4	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	6
7	自宅から近いこと。	3	3.3	11
8	事業所の定員・規模。	4	10.0	3
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	4.4	8
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。		5.6	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。	1	12.2	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	30.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		8.9	4
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371600962	デイサービスライフケア久方

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.4	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	4.0	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	3.9	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.1	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	3.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

私たちのデイサービスは運動器具がないため、職員が集団のリーダーになり体操を実施したりボールを使用したりする運動しかありません。それ以外にも屋外歩行訓練で外に散歩に行かせていただいてます。楽しい場所に運動器具があると、さらに満足度があがると考えれば、会社に相談をして運動器具の取入れを実施していきたいと思います。またレクリエーションについてもマンネリ化してきているものもあるので職員にも新しいものを取り入れていけるように考えていきたいです。

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。	4	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。		0.4	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。		2.8	12
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	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。		9.8	4
7	自宅から近いこと。		6.3	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。	2	11.8	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.5	5
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.5	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。	5	15.7	2
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	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。		3.9	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601028	デイサービス心音

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.5	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	3	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	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	65	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	67.0%	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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.5%	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。

この度は通所介護サービスの評価について貴重なご意見を頂きました。相談窓口の分かりにくさや機能訓練の説明不足など、利用者さまの評価が低かった点を真摯に受け止めております。今後は相談先の案内を分かりやすくお伝えし、機能訓練の目標や内容、日々の変化を丁寧にお知らせするなど、安心してご利用いただけるよう改善に取り組んでいきます。また、ご利用者さまからの多大な感謝のお言葉をスタッフの励みとして、今後も地域に愛されるようなより良いサービス提供を行い、スタッフ一丸となり日々考え行動していきたいと思います。ご協力頂きました皆様、ご利用者さまいつもありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		1.1	15
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
3	利用料金が適正なこと。		5.9	7
4	地域での評判が良いこと。		5.0	8
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		7.2	5
7	自宅から近いこと。		4.8	10
8	事業所の定員・規模。		1.4	14
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.5	6
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.0	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	7.8	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。	4	13.7	2
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	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。		4.1	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601283	デイサービス　しらゆり

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	5	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	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	0.0	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	2.8	9
3	利用料金が適正なこと。	3	6.9	5
4	地域での評判が良いこと。	4	0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.7	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。		16.7	2
7	自宅から近いこと。		6.9	5
8	事業所の定員・規模。		1.4	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。		15.3	3
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。		4.9	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.3	7
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		13.2	4
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.6	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。		1.4	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371601440	ビハーラ天白

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.9	4.6
問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	4.0	4.8	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.8	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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	4.3	4.6	4.3
問11	トイレ介助や入浴介助の際、プライバシーや身体機能に配慮した対応がなされていると思いますか？	5	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.8	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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	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。

サービスを提供する上で重要だと思うことで「食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。」がユーザー評価で2番目であったことに対し、自己評価は順位を付けていませんでした。これは重要度がない訳ではなく、当然のサービスという認識でおりました。改善策というより、今後はより一層サービスの充実を図っていくため利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを大切にし、気軽に相談できる関係を築き、良きアドバイスや提案ができるよう努めていきます。またケアマネジャーとも連携し些細なことも情報共有していきます。ご利用者様・ご家族様が充実した時間を過ごせるようお手伝いしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		5.4	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	14
3	利用料金が適正なこと。		4.7	6
4	地域での評判が良いこと。		3.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	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	8.7	3
7	自宅から近いこと。		3.2	10
8	事業所の定員・規模。		1.0	15
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	5.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	3.7	8
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	2	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。		21.5	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。		3.7	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。		3.0	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602372	笑皆の風

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.6	4.6
問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	4.0	4.5	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.6	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.4	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	4.1	4.6	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	＊	4.0	＊	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.2%	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	55	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

ユーザー評価にご協力を賜り、心より御礼申し上げます。日頃より笑皆の風をご利用いただき、温かく支えていただいておりますことに、あらためて深く感謝申し上げます。皆さまから頂戴する温かいお言葉や率直なご意見は、私たちにとって何よりの力となっております。いただいたお声から、信頼関係の積み重ねと日々の関わりの大切さを実感しております。一方で無回答の項目も見られたため、アンケート配布時には回答方法をより具体的にご説明し、すべての設問が大切な評価項目であることを丁寧にお伝えしながら、皆さまのお声を今後の運営やサービス向上に確実に生かし、より安心して通っていただける環境づくりへとつなげてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		2.1	13
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
3	利用料金が適正なこと。		5.7	7
4	地域での評判が良いこと。		1.8	14
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.6	9
7	自宅から近いこと。	4	10.8	3
8	事業所の定員・規模。		2.7	12
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	9.4	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	13.2	2
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	5	8.8	5
12	食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		4.2	10
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。		0.6	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。		7.6	6

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602430	ほほえみ あるけるデイサービス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.3	4.6
問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	4.0	4.3	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.5	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	4.3	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	5	3.9	4.0	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	4.4	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	4.1	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.1%	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。

ご利用者様、ご家族様の皆様より貴重なご意見を頂きありがとうございます。併設事業所のご意見も合わせていただきありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていきたいと思います。デイサービス企画のイベントを楽しみにして頂けていることとても嬉しく思います。今後も皆様の心が動き、身体を動かしたくなるようなイベント企画を考えてまいります。沢山の励みになるお言葉を頂戴し、感謝いたします。コメントに慢心せずにご利用者様、ご家族様のニーズにお応えできるよう、引き続き尽力していきます。

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。		3.1	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	13
3	利用料金が適正なこと。		7.2	5
4	地域での評判が良いこと。	2	3.6	10
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.2	6
7	自宅から近いこと。	3	11.3	2
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。		5.6	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	9.7	3
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。		3.1	13
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。		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。	4	4.6	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2371602877	リハサポデイ　ホープス

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.8	4.6
問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	4.0	4.9	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	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	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？	＊	4.3	＊	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	4.3	4.8	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	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	4.1	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	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	4	4.0	5.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	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？	5	4.1	4.7	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	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	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。

評価いただいた内容を職員一同に周知し、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、ご利用者様の満足度をあげていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		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。	1	4.5	9
3	利用料金が適正なこと。		1.7	12
4	地域での評判が良いこと。		0.0	13
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	5	8.4	5
7	自宅から近いこと。		6.7	7
8	事業所の定員・規模。		6.7	7
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.0	4
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	10.1	3
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。	3	12.9	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。		2.2	11
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.7	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15	機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		8.4	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

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

事業者番号	事業者名
2391600356	デイサービス らしく天白

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.0
問3	あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.5	4.6
問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	4.0	4.6	4.6
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.6
問7	担当者に伝えたご本人の意向や要望などが、通所介護計画や実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問8	ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.1	4.6	4.6
問10	食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問12	感染予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.4	4.1	4.5
問13	事業所の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問14	座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問15	個別の計画に基づいた機能訓練（リハビリテーション）の内容や効果について、説明を受けていますか？	4	3.9	3.6	4.1
問16	レクリエーション（娯楽）等は、種類が豊富で楽しく参加できていますか？	5	4.0	4.0	4.4
問17	デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問18	（名古屋市からの設問）利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.2
問20	（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	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	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	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	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。

多くのアドバイスなど頂き、非常に参考になりました。出来る事から実施して行きたいと思います。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。	1	10.3	4
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	11
3	利用料金が適正なこと。	2	7.8	6
4	地域での評判が良いこと。		1.0	11
5	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	11
6	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.0	11
7	自宅から近いこと。		9.3	5
8	事業所の定員・規模。		1.0	11
9	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.9	7
10	利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	5.9	7
11	いつも時間どおりに送迎が行われること。		2.5	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。		12.3	3
13	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.0	1
14	認知症の方へのケアが充実していること。	3	16.2	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	10