

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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300344	てつく健康スタジオ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	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	4.6	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.6	4.6	4.7
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.6	4.7	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.8	4.7	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.5	4.8	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.7	*	5.0
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.7	4.4
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.6	4.7	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.3	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.3	4.6	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.5	4.9	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.4	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.4	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.5	4.7	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.5	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

雰囲気作りが大切であることが改めて確認できました。職員への安心感はもちろん、利用者様同士の関係構築にも注視していきます。事業所内の環境整備について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。

- 1

土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2

契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3

利用料金が適正なこと。
- 4

地域での評判が良いこと。
- 5

個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7

自宅から近いこと。
- 8

事業所の定員・規模。
- 9

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10

利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11

いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12

食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13

職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14

認知症の方へのケアが充実していること。
- 15

機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	12
	8.6	5
	13.3	4
5	0.0	12
	8.6	5
	8.6	5
	14.3	3
	1.9	10
4	5.7	8
2	15.2	2
	1.0	11
	0.0	12
3	20.0	1
	0.0	12
1	2.9	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	3.0	4.3
4	4.5	2.0	4.0
5	4.6	4.0	4.1
5	4.6	4.0	4.7
5	4.6	4.4	4.5
5	4.8	4.0	4.5
5	4.5	4.2	4.7
4	4.4	3.6	4.7
*	4.7	*	5.0
5	4.5	3.7	4.4
5	4.6	4.0	4.4
5	4.6	3.5	4.3
5	4.4	3.8	4.5
4	4.3	4.0	4.5
5	4.5	4.0	4.7
5	4.4	3.3	4.6
5	4.4	2.7	4.5
5	4.4	3.0	4.3
5	4.5	3.3	4.4
4	4.5	3.5	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？」と「当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？」に大きな乖離が見られました。契約時に具体例等を用いて分かりやすい説明を心掛け、体操プログラムの内容の見直しも徹底します。また、「ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか」という項目にも乖離がみられました。昨年でのユーザー評価でも同じ項目で乖離がみられており、改善できていないと考えられます。改めてご意見を頂いた際は速やかに担当職員へ報告と相談を行い、改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		12.8	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。		7.7	6
3 利用料金が適正なこと。		20.5	1
4 地域での評判が良いこと。		17.9	2
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	12.8	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。		0.0	9
7 自宅から近いこと。	4	17.9	2
8 事業所の定員・規模。		5.1	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	0.0	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	9
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	9
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	5.1	7
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	9
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	2	0.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0301011	柳原いきいき道場「柔」

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	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、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.6	4.3	4.7
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.5	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.8	4.1	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.5	4.6	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.7	0.0	5.0
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.3	4.4
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.0	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.6	3.6	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.4	4.4	4.5
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	4.5	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.5	5.0	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.4	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.4	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.4	4.4
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.4	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員、スタッフ間の情報共有を密にし、職員、スタッフの能力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。

- 1

土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2

契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3

利用料金が適正なこと。
- 4

地域での評判が良いこと。
- 5

個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7

自宅から近いこと。
- 8

事業所の定員・規模。
- 9

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10

利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11

いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12

食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13

職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14

認知症の方へのケアが充実していること。
- 15

機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	4.9	6
	4.9	6
	25.2	1
5	6.8	5
	0.0	10
	2.9	8
1	25.2	1
	1.0	9
	0.0	10
2	17.5	3
	0.0	10
4	0.0	10
3	11.7	4
	0.0	10
	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400532	デイサービス城西

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

「事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？」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、日々の清掃や整理整頓に対し、より意識を高め取り組んでいきます。また、利用者様の意見を参考にし、必要となる備品の購入を検討するなど設備面にも配慮しながら運営していきます。

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	10
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.6	6
3 利用料金が適正なこと。	5	22.9	1
4 地域での評判が良いこと。		0.0	10
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。		11.4	5
7 自宅から近いこと。		12.4	4
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。		2.9	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	22.9	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	10
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	14.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	10
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	1.9	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500752	デイサービスセンター 大門

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

運動型サービスにおいて、定期的な評価を実施しているものの、自主練習の指導や生活指導などの細かな点を確認できていなかった。通所介護の点数と比較して低くなっており、サービスとして取り組んでいく必要があると自覚した。

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	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	10
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。	4	12.0	4
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。	3	1.3	10
7 自宅から近いこと。		20.0	1
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。		13.3	3
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	6.7	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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	10.7	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600313	中区げんきサポート倶楽部

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	4.8	4.3
4	4.5	3.0	4.0
5	4.6	3.0	4.1
5	4.6	5.0	4.7
5	4.6	4.8	4.5
5	4.8	4.8	4.5
5	4.5	5.0	4.7
5	4.4	4.8	4.7
*	4.7	*	5.0
5	4.5	4.7	4.4
5	4.6	4.7	4.4
5	4.6	4.3	4.3
5	4.4	4.7	4.5
4	4.3	5.0	4.5
5	4.5	5.0	4.7
5	4.4	5.0	4.6
5	4.4	5.0	4.5
4	4.4	5.0	4.3
5	4.5	4.5	4.4
5	4.5	4.3	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

平均的にほとんどの項目で全国平均以上あったため、現状維持できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2

契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3

利用料金が適正なこと。
- 4

地域での評判が良いこと。
- 5

個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7

自宅から近いこと。
- 8

事業所の定員・規模。
- 9

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10

利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11

いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12

食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13

職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14

認知症の方へのケアが充実していること。
- 15

機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	11
	3.9	8
	19.6	1
5	17.6	2
	3.9	8
	0.0	11
4	17.6	2
	0.0	11
	5.9	7
	9.8	4
3	0.0	11
	2.0	10
2	9.8	4
	0.0	11
1	9.8	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600388	有限会社アポロン 名古屋糖尿病運動療育センター

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はプログラム内容についての負荷の設定、施設への通いやすさ、サービスへの満足度においてできていないと厳しい評価をいただく項目がありました。今一度スタッフ間で結果を共有し、利用者に適切なプログラムが提供出来ているか内容の見直しを行うとともに苦情窓口の説明の徹底やケアマネジャーと連携がうまく取れていない等、利用者の方がサービスを利用するにあたって気持ちよく利用できる体制づくりを改善し、再度徹底してまいります。貴重なご意見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。		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。		3.7	8
3 利用料金が適正なこと。	4	14.7	2
4 地域での評判が良いこと。	2	0.0	11
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	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。		2.2	10
7 自宅から近いこと。		13.2	3
8 事業所の定員・規模。		11.8	4
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.4	7
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.0	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	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。	5	11.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700246	昭和区げんきサポート倶楽部

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.6	5.0	4.7
問5	事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.6	4.7	4.5
問6	感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.8	4.7	4.5
問7	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.5	4.7	4.7
問8	職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問9	送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.7	*	5.0
問10	テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.5	4.4
問11	あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.6	4.3	4.4
問12	訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.6	4.4	4.3
問13	自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.4	4.4	4.5
問14	デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.3	3.5	4.5
問15	デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.5	4.0	4.7
問16	デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.4	4.0	4.6
問17	デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.4	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.4	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.5	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつもご利用いただき、誠にありがとうございます。1週間に1度楽しみにしているとご意見をいただいております。今後とも利用を継続していただき、運動習慣をつけていただければと思います。また、近隣の方同士で交流していただく場としても利用いただければと思います。何かご不明点がございましたら、随時受付職員や、お電話にてご連絡いただければと思います。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。		3.6	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.0	7
3 利用料金が適正なこと。	5	9.5	4
4 地域での評判が良いこと。		2.4	12
5 個人情報や絶対外に漏れないこと。		7.1	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	7
7 自宅から近いこと。		21.4	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	14
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.1	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	11.9	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	14
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.4	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.9	2
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。	1	4.8	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 (運動型通所サービス)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	4.7	4.3
4	4.5	4.5	4.0
4	4.6	4.7	4.1
4	4.6	5.0	4.7
5	4.6	4.8	4.5
5	4.8	5.0	4.5
4	4.5	4.8	4.7
4	4.4	5.0	4.7
5	4.7	5.0	5.0
5	4.5	5.0	4.4
5	4.6	4.5	4.4
5	4.6	4.3	4.3
4	4.4	4.3	4.5
4	4.3	5.0	4.5
1	4.5	5.0	4.7
1	4.4	4.5	4.6
1	4.4	4.8	4.5
4	4.4	5.0	4.3
4	4.5	4.8	4.4
5	4.5	4.5	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

かなやま健康クラブでは住み慣れた地域で末永くいきいきと過ごしていただけるよう、ご自宅でできる運動を中心とした訓練プログラムを提供しております。ご利用者がサービス提供者に求める重要度として、スタッフの対応に安心感・信頼感があること、自宅が近いこと、契約やサービス計画・内容などについてわかりやすく説明することがわかりました。今後もご利用者に安心感・信頼感を持っていただけるよう職員一同心掛けていきます。また、訓練プログラムの適度な負荷量、自立的な日常生活を続けるためのプログラム内容などを提供できるように、ご利用者とコミュニケーションを図りながら取り組んでいきます。今後ともよろしくお願いします。

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。	5	11.7	3
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。		0.0	12
5 個人情報等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。	3	6.7	5
7 自宅から近いこと。		16.7	2
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。	4	6.7	5
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。		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。		5.0	7
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.3	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。		5.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100412	デイサービスセンター 港寿楽苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	3.6	4.3
4	4.5	3.6	4.0
4	4.6	4.5	4.1
4	4.6	4.7	4.7
5	4.6	4.6	4.5
5	4.8	4.4	4.5
4	4.5	4.6	4.7
4	4.4	4.6	4.7
4	4.7	5.0	5.0
3	4.5	4.6	4.4
4	4.6	4.6	4.4
4	4.6	4.2	4.3
4	4.4	4.6	4.5
4	4.3	3.8	4.5
4	4.5	4.4	4.7
4	4.4	4.4	4.6
3	4.4	4.4	4.5
3	4.4	4.2	4.3
4	4.5	4.3	4.4
4	4.5	4.8	4.5

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

評価結果からおおよそ満足されておられることと、今後も事業が継続していけるようにスタッフ相談しながらご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。

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	11
	20.3	1
	13.5	4
4	0.0	11
5	2.7	7
	2.7	7
3	20.3	1
	0.0	11
	2.7	7
	13.5	4
	5.4	6
	0.0	11
1	17.6	3
	0.0	11
2	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400341	若田アスリートジム

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。
- 2

契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 3

利用料金が適正なこと。
- 4

地域での評判が良いこと。
- 5

個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 6

不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。
- 7

自宅から近いこと。
- 8

事業所の定員・規模。
- 9

居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。
- 10

利用者どうしの人間関係が良いこと。
- 11

いつも時間どおりに送迎が行われること。
- 12

食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。
- 13

職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 14

認知症の方へのケアが充実していること。
- 15

機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.0	12
1	3.3	7
	18.2	2
2	3.3	7
	2.1	10
	6.0	6
	16.1	4
	1.8	11
	9.3	5
3	19.4	1
	0.0	12
	0.0	12
4	17.6	3
	0.0	12
5	3.0	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400572	伝治山みずの接骨院

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

運動型サービスにおける利用者アンケートの回収結果を確認したところ、全体として平均との大きな乖離は認められなかった。特に設問18「意見をよく聞き、サービスの改善に努めているか」に関しては、本人との関わりが中心となる傾向があるため、今後はご家族ともより綿密に情報共有・意見交換を行い、サービス改善に努めていきたい。今後とも一層精進してまいりたい。

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。		1.1	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。		6.7	4
3 利用料金が適正なこと。		20.0	2
4 地域での評判が良いこと。	2	4.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	7
7 自宅から近いこと。	1	16.7	3
8 事業所の定員・規模。		2.2	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	6.7	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	4	2.2	10
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	15
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		2.2	10
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		5.6	6
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	3.3	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400754	デイサービス笑皆の風アロハ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	4.6	4.3
4	4.5	4.5	4.0
4	4.6	4.5	4.1
4	4.6	4.7	4.7
5	4.6	4.8	4.5
4	4.8	4.8	4.5
5	4.5	4.6	4.7
4	4.4	4.5	4.7
4	4.7	4.9	5.0
4	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.6	4.4
4	4.6	4.6	4.3
5	4.4	4.5	4.5
4	4.3	4.5	4.5
5	4.5	4.8	4.7
5	4.4	4.8	4.6
5	4.4	4.6	4.5
4	4.4	4.3	4.3
4	4.5	4.6	4.4
4	4.5	4.7	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者の皆様には評価にご協力いただき、心より感謝申し上げます。設備・衛生・送迎・職員の対応など多くの項目で高い評価を頂き、「安心して通える」「親切で元気をもらえる」「器械が多く運動が楽しい」「脳トレなどの追加プログラムがとても良い」などの声が寄せられました。一方で、改善するべき点として「談笑できる雰囲気を作って欲しい」「スタッフ不足時の器具操作の待ち時間が長い」「体力に合わない運動が負担になる」「もう少し身体を動かしたい」等のご意見を頂きました。これらを踏まえ、コミュニケーション促進、負荷調整、プログラムの工夫、人員配置の見直しに取り組み、より満足度の高い運動型サービスを目指したいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	8
3 利用料金が適正なこと。	2	10.9	3
4 地域での評判が良いこと。		2.6	11
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	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	1.6	13
7 自宅から近いこと。		9.9	4
8 事業所の定員・規模。		5.7	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.9	4
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		9.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		13.5	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。		2.6	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.6	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		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	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 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600783	ほほえみ あるけるデイサービス

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

4	4.5	4.7	4.3
4	4.5	4.0	4.0
4	4.6	4.0	4.1
5	4.6	4.8	4.7
4	4.6	4.6	4.5
5	4.8	4.7	4.5
5	4.5	4.6	4.7
4	4.4	5.0	4.7
5	4.7	5.0	5.0
5	4.5	4.4	4.4
4	4.6	4.6	4.4
4	4.6	4.4	4.3
4	4.4	4.7	4.5
4	4.3	4.6	4.5
5	4.5	5.0	4.7
5	4.4	5.0	4.6
5	4.4	4.9	4.5
4	4.4	4.1	4.3
5	4.5	4.7	4.4
5	4.5	4.4	4.5

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

ご利用者様、ご家族様の皆様より貴重なご意見を頂きありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていきたいと思ひます。デイサービス企画のイベントを楽しみにして頂けていることとても嬉しく思ひます。今後も皆様の心が動き、身体を動かしたくなるようなイベント企画を考えてまいります。沢山の励みになるお言葉を頂戴し、感謝いたします。コメントに慢心せずにご利用者様、ご家族様のニーズにお応えできるよう、引き続き尽力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	8
3 利用料金が適正なこと。		24.0	1
4 地域での評判が良いこと。	2	5.3	7
5 個人情報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。		1.3	11
7 自宅から近いこと。	3	6.7	5
8 事業所の定員・規模。		2.7	10
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	5	17.3	2
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。		0.0	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	3
14 認知症の方へのケアが充実していること。		1.3	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	6.7	5